



**UNIVERSIDAD BOLIVARIANA
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL BIBLIOTECARIA (RSB): UNA
APROXIMACIÓN AL CONCEPTO Y A SUS PRÁCTICAS EN BIBLIOTECAS
PÚBLICAS DE LA PROVINCIA CORDILLERA – REGIÓN
METROPOLITANA.**

**Tesis para optar al Grado Académico de Licenciado en Bibliotecología y
Ciencias de la Información.**

**ALUMNO: JUAN LUIS ESCOBAR ARRIAZA
PROFESOR GUÍA: CARLOS MOLINA BUSTOS**

**Santiago, Chile
2013**

Tabla de contenido

Resumen

| | |
|---|----|
| CAPITULO I INTRODUCCIÓN..... | 6 |
| 1.1 Relevancia de la investigación | 9 |
| CAPITULO II MARCO DE REFERENCIA | 10 |
| 2.1 Aproximación al concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) | 11 |
| 2.1.1 Ética y RSE | 11 |
| 2.1.2 Enfoque interno y externo de la RSE..... | 12 |
| 2.1.3 Norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social..... | 12 |
| 2.1.4 Principio de Responsabilidad..... | 12 |
| 2.1.5 Responsabilidad Social..... | 12 |
| 2.1.6 RSE y Filantropía | 13 |
| 2.1.7 La RSE en Chile..... | 13 |
| 2.1.7.1 Empresas “Socialmente Responsables en Chile” | 14 |
| 2.1.7.2 Ranking de Empresas Socialmente Responsables | 14 |
| 2.1.8 RSE y Organizaciones no Gubernamentales (ONG)..... | 14 |
| 2.2 Hacia una aproximación del concepto de Responsabilidad Social Bibliotecaria (RSB) ... | 15 |
| 2.2.1 Ética Profesional | 15 |
| 2.2.1.1 Ética Bibliotecaria | 15 |
| 2.2.1.2 Los Códigos de Ética Bibliotecarios..... | 15 |
| 2.2.1.3 Tipologías de los Códigos de Ética Bibliotecarios | 15 |
| 2.2.2 Responsabilidad Social Bibliotecaria | 16 |
| 2.2.2.1 La RSB interna..... | 16 |
| 2.2.2.2 La RSB externa | 17 |
| 2.3 Bibliotecas Públicas | 17 |
| 2.3.1 Concepto de Biblioteca Pública | 17 |
| 2.3.2 Las Bibliotecas Públicas en Chile..... | 17 |
| 2.3.2.1 Bibliotecas Públicas en la Región Metropolitana..... | 18 |
| 2.3.2.2 Bibliotecas Públicas en la Provincia Cordillera..... | 18 |
| CAPITULO III OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 19 |
| 3.1 Objetivo general..... | 19 |
| 3.1.1 Objetivos específicos..... | 19 |

| | |
|--|----|
| CAPITULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 20 |
| 4.1 Definición de la problemática de la investigación..... | 20 |
| 4.1.1 Tipo de investigación | 21 |
| 4.1.2 Tipo de diseño | 22 |
| 4.1.3 Muestreo | 22 |
| 4.1.4 Metodología de la investigación. | 22 |
| 4.1.5 Entrevistas y técnicas de recolección de información..... | 23 |
| CAPITULO V MARCO TEÓRICO..... | 24 |
| 5.1 Aproximación al concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) | 24 |
| 5.1.1 Antecedentes..... | 24 |
| 5.1.2 Ética y RSE | 27 |
| 5.1.3 Enfoque interno y externo de la RSE..... | 31 |
| 5.1.3.1 Enfoque interno | 31 |
| 5.1.3.2 Enfoque Externo..... | 32 |
| 5.2 Norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social | 33 |
| 5.2.1 Principios y materias fundamentales de la norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social. | 35 |
| 5.2.1.2 Gráfico de Materias Fundamentales de RSE | 39 |
| 5.3 Principio de Responsabilidad | 40 |
| 5.3.1 Responsabilidad social | 42 |
| 5.3.1.1 RSE y Filantropía | 45 |
| 5.3.1.2 Gráfico comparativo RSE y filantropía | 46 |
| 5.4 La RSE en Chile. | 47 |
| 5.4.1 Empresas “Socialmente Responsables en Chile” | 48 |
| 5.4.1.1 Grupo Entel..... | 48 |
| 5.4.1.2 Autopista Vespucio Norte (AVN) | 49 |
| 5.4.1.3 Banco Estado..... | 50 |
| 5.4.1.4 Ranking de Empresas Socialmente Responsables | 51 |
| 5.4.1.4.1 Gráfico del Ranking de Empresas Socialmente Responsable en Chile 2012 | 52 |
| 5.5 Recursos utilizados en la implementación de la RSE..... | 53 |
| 5.6 RSE y Organizaciones No Gubernamentales (ONG) | 54 |
| 5.7 Hacia una aproximación del concepto de Responsabilidad Social Bibliotecaria (RSB) .. | 58 |
| 5.7.1 Antecedentes..... | 58 |
| 5.7.2 Ética Profesional | 59 |

| | |
|---|-----|
| 5.7.2.1 Ética Bibliotecaria | 62 |
| 5.7.2.2 Los Códigos de Ética Bibliotecarios..... | 63 |
| 5.7.2.3 Tipologías de Códigos de Ética Bibliotecarios | 64 |
| 5.8 Responsabilidad Social Bibliotecaria (RSB): una aproximación al concepto..... | 67 |
| 5.8.1 RSB interna | 72 |
| 5.8.1.1 La RSB externa | 73 |
| 5.9 Bibliotecas Públicas | 76 |
| 5.9.1 Concepto de Biblioteca Pública | 76 |
| 5.9.1.1 Las Bibliotecas Públicas en Chile | 79 |
| 5.9.1.2 Antecedentes Históricos..... | 79 |
| 5.9.1.3 Bibliotecas Públicas en la Región Metropolitana..... | 82 |
| 5.9.1.4 Bibliotecas Públicas Provincia Cordillera..... | 83 |
| 5.9.1.5 Organización Política y Administrativa de Chile | 83 |
| 5.9.1.6 Centro Bibliotecario de Puente Alto (Biblioteca Pública N°349) | 85 |
| 5.9.1.7 Biblioteca Central | 86 |
| 5.9.1.8 Biblioniños | 86 |
| 5.9.1.9 Bibliotren | 87 |
| 5.9.1.10 Bibliobús | 87 |
| 5.9.1.11 Misión y Visión del Centro Bibliotecario de Puente Alto. | 87 |
| 5.9.1.12 Biblioteca Pública de Pirque N° 190..... | 89 |
| 5.9.1.13 Reseña histórica | 89 |
| 5.9.1.14 Misión y Visión. Biblioteca Pública de Pirque | 89 |
| CAPITULO VI CONCLUSIONES..... | 91 |
| 6.1 Conclusiones | 91 |
| 6.2 Gráfico de prácticas de RSB | 96 |
| 7.1 REFERENCIAS | 100 |
| 7.1.1 Referencias bibliográficas..... | 100 |
| 7.1.2 Referencias electrónicas | 102 |
| ANEXO A INSTRUMENTO DE MEDICIÓN..... | 106 |
| ANEXO B RESPUESTAS DE ENCUESTA | 110 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general el enunciar los elementos teóricos y prácticos que debiesen estar presentes en la construcción de una conceptualización de la Responsabilidad Social Bibliotecaria (RSB), para poder incorporarlo al ámbito de la gestión en bibliotecas en general. En este proceso se ha tomado como modelo a lo declarado por parte de las empresas mediante el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). El grupo estudiado corresponde a las dos Bibliotecas Públicas que se encuentran operativas en la actualidad en la Provincia Cordillera - Región Metropolitana.

Se concluye que el concepto de RSB no es reconocido como un elemento determinado dentro del quehacer de estas unidades, y que no sólo existe un desconocimiento sobre el tema en las bibliotecas encuestadas, sino que además, no hay evidencias claras del desarrollo dentro de los estamentos y organismos oficiales pertenecientes a la comunidad bibliotecaria nacional. Para ello se aplicó un tipo de encuesta semi estructurada de preguntas que permitió reconocer las prácticas con las cuales se desarrolla de manera implícita el concepto de RSB en la gestión de las bibliotecas públicas examinadas.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la responsabilidad social representa en la actualidad a uno de los temas con mayores proyecciones teóricas y prácticas dentro del contexto social e institucional. Esta proyección se encuentra promovida intensamente por parte de las demandas de la ciudadanía, al exigir soluciones a las necesidades confiadas al Estado, la sociedad, las organizaciones, y en el progreso del quehacer de las profesiones. Ante esta realidad, es que se ha examinado con especial detención el tratamiento con el cual las empresas -como actores sociales de relevancia- han desarrollado su visión de responsabilidad social, mediante el concepto de la RSE, al incorporarlo como un elemento más a favor de su gestión económica y de su rol en la sociedad.

A lo largo de lo expuesto en la presente investigación, se han podido identificar los elementos teóricos y prácticos insertos al interior de esta práctica empresarial, logrando identificar que dentro del ejercicio del quehacer bibliotecario, el concepto de responsabilidad social profesional, no se encuentra desarrollado, reconocido o declarado como tal.

Para hablar de una conceptualización de RSB, se ha indagado si esta denominación se encuentra señalada de forma concreta dentro de los códigos de ética, o estamentos oficiales bibliotecarios. Los únicos indicios encontrados en este sentido se encuentran presentes en el desarrollo de las sesiones de mesas redondas organizadas por parte de la “IFLA”¹ y la “ALA”² dirigidas a generar la discusión y el desarrollo sobre el tema de la responsabilidad social bibliotecaria. En este artículo (*en inglés*) llamado “*IFLA y responsabilidad Social: un*

¹ La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) es el principal organismo internacional que representa los intereses de los servicios bibliotecarios y de información. Fundada en Edimburgo, Escocia el 30 de septiembre de 1927. (N. del A.)

² Asociación de Bibliotecas de los Estados Unidos de América (American Library Association) tiene como misión proporcionar la dirección para el desarrollo, la promoción, y la mejora de los servicios informativos de la biblioteca y de la profesión de bibliotecario. (N. del A.)

valor fundamental de *Biblioteconomía*”, se puede encontrar evidenciado el concepto de RSB que contiene los temas sociales y medio ambientales que son la estructura central de esta temática. Por otra parte y desde el punto de vista “Latinoamericano” y según lo expuesto por Civallero (2005) en su trabajo llamado “*Responsabilidad social del bibliotecario en América Latina: un [fallido] intento de ensayo*”, se señala que la responsabilidad social del bibliotecario aun no se encuentra plenamente desarrollada, y que su impulso no está extendido de forma central en tomar en cuenta los aspectos populares, sociales, éticos y medioambientales que son la esencia dentro de la estructura del ejercicio del quehacer profesional.

Dentro de esta búsqueda, se ha planteado como objetivo general de la investigación:

- *“Enunciar, basado en el concepto de RSE, los elementos teóricos y prácticos que debiesen estar presentes en la construcción de una conceptualización de la Responsabilidad Social Bibliotecaria, para poder incorporarlo como un elemento más en el ámbito de la gestión de bibliotecas en general”.*

Al poder plantear el enunciar los elementos teóricos y prácticos con los que se desarrolla la RSE, se apunta a lograr extraer los elementos centrales de este método de gestión, y que por su naturaleza pueden ser dirigidos hacia la construcción de una RSB. En este sentido Baltera y Díaz (2005) señalan que la RSE se puede entender entonces, como un conjunto de prácticas que asumen las empresas con la finalidad de armonizar y lograr un equilibrio entre las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y protección ambiental; siendo estos puntos relevantes dentro de una construcción de la RSB.

Los objetivos específicos que contiene el presente trabajo, se encuentran dirigidos a:

1. *“Identificar y extraer los elementos presentes desde el punto de vista teórico y práctico con los cuales las empresas desarrollan en su gestión la RSE”.*
2. *“Construir una propuesta para una aproximación al concepto de RSB, desde el punto de vista teórico y práctico”.*
3. *“Generar elementos conceptuales básicos que permitan el desarrollo de un debate en torno al concepto y a las prácticas presentes en la RSB, en la gestión de las bibliotecas públicas en general”.*

La naturaleza de esta investigación y de acuerdo a los antecedentes que la componen, contiene un carácter cualitativo e interpretativo, por cuanto se busca recoger antecedentes con los cuales las empresas desarrollan dentro de su gestión la RSE. Desde esta visión se pretende interpretar un enfoque, rescatando los elementos teóricos y prácticos presentes en este concepto, y que a su vez permitan poder avanzar en la conceptualización de una RSB, dentro del quehacer profesional, en el contexto de las bibliotecas públicas.

El presente trabajo presenta un carácter histórico y exploratorio, ya que para poder aproximarse a una conceptualización en cuanto a la RSB, se profundizó en los antecedentes históricos que dieron impulso a las empresas a trabajar en el progreso social desarrollado por medio de la RSE.

Por último, esta investigación contiene un carácter inductivo, ya que se inicia el proceso de investigación desde lo declarado por parte de la RSE, para obtener particularidades aplicables en la búsqueda de las prácticas de una conceptualización de la RSB, ajustables al grupo de estudio.

1.1 Relevancia de la investigación

El desarrollo de las responsabilidades sociales no es nuevo dentro del ámbito de las profesiones. Esta necesidad de conceptualizar una responsabilidad social se genera en respuesta a los requerimientos de la sociedad, y en donde el quehacer profesional se encuentra con la obligación de legitimarse ante una sociedad que exige sus derechos con cada vez más ímpetu. Dentro de este panorama, las empresas se han aventurado a la búsqueda de una reflexión por medio de una responsabilidad social que se encuentre más allá de los discursos y las buenas prácticas, desarrollando un trabajo que genere la consolidación y conceptualización de esta responsabilidad.

El bibliotecario, su gestión y visión de desarrollo, debe hallarse a la par del progreso tecnológico y social, permitiéndose extraer métodos y prácticas desarrolladas por parte de otras disciplinas y adaptarlas a sus necesidades y modos de comprender y actuar en la sociedad. Tras lo expuesto anteriormente se genera la pregunta:

¿Si la RSE posee como finalidad principal el poder actuar dentro de la sociedad más allá de su función económica generando beneficios en la sociedad; bajo que concepto la biblioteca contribuye a lograr el mismo objetivo?

Según lo recopilado a lo largo de esta investigación, la RSB contiene elementos en su interior que se encuentran bajo la misma orientación que la responsabilidad desarrollada por las empresas, mediante una visión de empresa social dirigida al desarrollo humano.

La principal proyección de este trabajo se encuentra ubicada en poder replantear el tema del bibliotecario y su responsabilidad social, mediante una conceptualización fundamentada que considere a su vez los temas sociales actuales “Latinoamericanos”, inherentes al quehacer profesional. En esta búsqueda basada a través de otras experiencias como lo es en este caso el de las empresas, puede ser visto como una limitación, ya que se toma como base un modelo de gestión utilizado por organizaciones que persiguen en su espíritu el desarrollarse económicamente.

CAPÍTULO II MARCO DE REFERENCIA

2.1 Aproximación al concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Para poder lograr una aproximación histórica y social del concepto de RSE, se ha tomado lo descrito por parte de Solarte Rodríguez (2003), el cual señala que la reflexión principal de la responsabilidad social de las empresas se produce a comienzo de los años cincuenta, producto del notable crecimiento de estas organizaciones en Norteamérica. Crecimiento que permitió a la sociedad, reconocer el deterioro medioambiental, sanitario y social originado por los excedentes de la actividad económica de las empresas.

Por otra parte y desde el punto de vista nacional, se realiza un acercamiento de la concepción de *RSE* desarrollada por dos de las organizaciones más representativas en la materia; como es el caso de las fundaciones “*Prohumana*”³ y “*Acción RSE*”⁴ que tienen como misión la promoción de los principios y valores presentes en el cuerpo de la RSE en Chile. De la misma forma se señala lo expuesto como definición de RSE mediante los autores Baltera y Díaz. (2005)

2.1.1 Ética y RSE

La ética es el elemento central al interior de la configuración de las “Responsabilidades Sociales”. Es por esto que se realizará una aproximación al concepto de ética presente en la RSE, bajo el punto de vista de las responsabilidades, obligaciones, valores y conductas, delimitándolo a las prácticas con las cuales las empresas enfocan el desarrollo de su responsabilidad social según lo expuesto por parte de Solarte Rodríguez (2003) y Ferrater Mora (2001).

³ Fundación PROhumana es una organización sin fines de lucro que desarrolla su trabajo en el área de la Responsabilidad Social Empresarial y Ciudadana en Chile (N. del A)

⁴ Organización sin fines de lucro que agrupa a empresas socias que trabajan por la Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo sustentable en Chile (N. del A)

2.1.2 Enfoque interno y externo de la RSE

El enfoque interno y externo desarrollado por parte de la RSE, se dirige a poder actuar tanto al interior como al exterior de la organización, por medio de estos dos frentes que se encuentran fundamentados por parte de Baltera y Díaz (2005) y Aldunate y Peirano (2008)

2.1.3 Norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social

La norma ISO 26000:2010 ⁵ de Responsabilidad Social, es una herramienta metodológica en la cual se expresan y fundamentan los “Principios” y “Materias fundamentales” presentes en la “Responsabilidad Social”. Esta norma de calidad sirve de guía para las organizaciones que deseen implementar dentro de su gestión la RSE.

2.1.4 Principio de Responsabilidad

La RSE encuentra sus bases teóricas por medio de lo representado por parte de la Ética, la Responsabilidad Social y la “Responsabilidad Social como principio”, del cual este último, se encuentra establecido por parte de Ferrater Mora (2001), Solarte Rodríguez (2003) y Jonas (1992)

2.1.5 Responsabilidad Social

Solarte Rodríguez (2003) y Quiroga; Vargas (2010) establecen que el origen de la responsabilidad social como manifestación social se desarrolla a través del ejercicio de acciones de caridad y filantropía originadas por medio de iniciativas emprendidas por parte de algunos grupos pertenecientes a sectores religiosos y empresariales de la época (siglos

⁵ La norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social es una guía que establece lineamientos en materia de Responsabilidad Social que se encuentran establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización(ISO -sigla en inglés) (N. del .A)

XVII y XVIII) dirigidos a prestar ayuda social a los problemas socioeconómicos de los sectores más vulnerables de la época.

2.1.6 RSE y Filantropía

En palabras de Baltera y Díaz (2005) y de acuerdo al proceso histórico que configura a la RSE, se le suele relacionar con las acciones filantrópicas, diferenciándose estos conceptos en el sentido de que la RSE, se dirige a desarrollar beneficios para la empresa, accionistas, recursos humanos y su entorno social y medioambiental. Por su parte la filantropía hace alusión a una acción de origen altruista y humanitario, dirigido a personas y grupos sociales colectivos específicos.

2.1.7 La RSE en Chile

En Chile existen organizaciones privadas sin fines de lucro que se orientan al tratamiento y promoción de la RSE, como es el caso de la Fundación “ProHumana”, entidad fundada en 1998, y Acción RSE originada en el año 2000, ambas organizaciones dedicadas a extender los fundamentos presentes en este método de gestión empresarial. En la actualidad existen normas relacionadas con el perfeccionamiento de la responsabilidad por parte de estas entidades, como lo son en este caso la *WQO: 2200:08* ⁶, la *SA8000* ⁷, que consideran de manera central en su desarrollo los principios localizados al interior de la RSE, y que se encuentran graficados en el presente trabajo de investigación.

⁶ Norma de responsabilidad social desarrollada en el tratamiento de los recursos humanos, formada por el comité técnico internacional WQO 55/06, en el mes de febrero del año 2006 (N. del .A)

⁷ Norma creada por la Social Accountability International - SAI, se basa en los acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales, que incluyen temas tales como justicia social y los derechos de los trabajadores (N. del .A)

2.1.7.1 Empresas “Socialmente Responsables en Chile”

En Chile existe un considerable número de empresas que desarrollan dentro de su gestión la RSE. Por esta razón se han tomado al azar algunas organizaciones nacionales, para poder dar conocer sus experiencias en torno a la RSE; estas son:

1. Grupo Entel
2. Autopista Vespucio Norte (AVN)
3. Banco Estado

2.1.7.2 Ranking de Empresas Socialmente Responsables

Para poder entregar un detalle más completo en cuanto a las empresas socialmente responsables a nivel nacional, se hace inclusión del ranking realizado por Prohumana, organización sin fines de lucro, enfocada al desarrollo de la RSE en Chile. La metodología utilizada por parte de este ranking sirve como una herramienta de gestión en el testeo y evaluación de las empresas que contemplan dentro de sus políticas la inclusión y desarrollo de la RSE.

2.1.8 RSE y Organizaciones no Gubernamentales (ONG)

La metodología aplicada por parte de la RSE, es utilizada también por parte de otras organizaciones que no poseen fines económicos. Es de esta forma que se incluye la visión de los autores Rosillón; Villalobos (2007) y Villareal (2008) para dar a conocer las experiencias desarrolladas por parte de las ONG en el terreno de la RSE.

2.2 Hacia una aproximación del concepto de Responsabilidad Social Bibliotecaria (RSB)

2.2.1 Ética Profesional

Par lograr un acercamiento al sentido del deber ético en el quehacer bibliotecario; se considera necesario analizar, comenzando en base a lo representado por parte de Cortina (1994) en relación a ética del quehacer profesional.

2.2.1.1 Ética Bibliotecaria

La ética bibliotecaria, y a través del desarrollo de los Códigos de Ética Profesionales dirigidos a demarcar el sentido del quehacer profesional, se desarrolla por medio de lo expuesto por parte Bustamante y Padial León (2003), y el Código de Ética de la IFLA.

2.2.1.2 Los Códigos de Ética Bibliotecarios

Los códigos éticos desarrollados por los profesionales de la información, se han transformado en un importante instrumento de ayuda para la demarcación del sentido profesional, logrando por medio de éstos producir una concientización de los deberes de la profesión con el cumplimiento de lo comprendido por parte de su responsabilidad social, permitiendo generar el nexo mediador entre la actividad profesional y el desarrollo de su colectividad. Este punto se encuentra fundamentado principalmente por medio del código de ética desarrollado por parte de la IFLA.

2.2.1.3 Tipologías de los Códigos de Ética Bibliotecarios

En la actualidad los códigos de ética logran poder establecer el sentido del rol social y profesional. Estas directrices se encuentran argumentadas y definidas a través de lo expuesto por parte de Liduvina y Clavero (2010) y el Código de Ética del Colegio Bibliotecarios de Chile.

2.2.2 Responsabilidad Social Bibliotecaria

Una de las principales referencias en cuanto a la fundamentación expuesta por el concepto de RSB, se encuentra presente en lo desarrollado por parte de Edgardo Civallero (2006) el cual indica que el desarrollo de una RSB debe contemplar de manera medular los aspectos históricos, populares, políticos y medioambientales, procurando que sean éstos representativos a las necesidades de la comunidad, desde el punto de vista de una realidad “latinoamericana”. De la misma forma se representa lo expuesto por parte de los autores Bustamante y Padial León (2003) –

2.2.2.1 La RSB interna

De la misma forma en que se desarrolla la *RSE de enfoque interno*; la *RSB interna* debiese poder actuar de la misma forma dentro de la organización enfocándose dentro de los temas relacionados con el desarrollo social y laboral de sus funcionarios. En este aspecto, se buscaron bases en lo determinado por medio del Código de Ética del Colegio de Bibliotecarios de Chile (CBC), y en especial en lo indicado en su punto 4, referente a las relaciones entre colegas y otros profesionales, y en el punto 6, sobre las relaciones del profesional con la institución en la cual presta sus servicios.

2.2.2.2 La RSB externa

La RSB externa como concepto no se encuentra desarrollada teóricamente, en contraste del enfoque externo trabajado por parte de las empresas a través de la RSE. El enfoque externo de la RSB, “*debiese*” examinar de manera central el quehacer promovido por parte del bibliotecario desde el interior de la organización en el aporte del mejoramiento social de su colectividad, en razón a los principios y valores culturales, sociales, éticos y medios ambientales presentes en la sociedad. En concordancia a esta premisa, se ha tomado como guía a lo expuesto por parte del Manifiesto de la Unesco a favor de las Bibliotecas Públicas, el Código de Ética del CBC, y lo señalado por Civallero (2005)

2.3 Bibliotecas Públicas

2.3.1 Concepto de Biblioteca Pública

El presente estudio se centrará en el análisis de estas unidades en la búsqueda e identificación de las prácticas de RSB, razón por la cual se efectuará un acercamiento al concepto de Biblioteca Pública, teniendo como reseña a la misión establecida por la Unesco, la Subdirección Nacional de Bibliotecas Públicas de Chile (SNBP) y de los procesos de desarrollo llevado por estas unidades según Remetería (2008)

2.3.2 Las Bibliotecas Públicas en Chile

Se considera de importancia que junto con entregar antecedentes relativos al concepto de biblioteca pública; es necesario referirse a estas unidades desde el punto de vista del desarrollo histórico en Chile a través de lo establecido por parte de Valdés Rodríguez (2010); Oyarzun (2011) y Rementería (2008)

2.3.2.1 Bibliotecas Públicas en la Región Metropolitana

Para lograr delimitar el estudio en la aproximación del concepto de RSB de las bibliotecas públicas correspondientes a la Región Metropolitana, se utilizarán los datos cuantitativos manejados por parte del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas *SNBP* (2012). En relación al número de bibliotecas públicas existentes en la Región Metropolitana y a lo largo del país. Para clarificar el lugar geográfico en la cual se encuentran estas unidades, se utilizará lo descrito por parte de La Organización Política y administrativa de Chile y según lo establecido por su Constitución y lo declarado en la ley “Nº 20.193”, publicada el 30 de julio del 2007.

2.3.2.2 Bibliotecas Públicas en la Provincia Cordillera

A efectos de especificar a las Bibliotecas Públicas sondeadas en la presente investigación, es necesario enunciar a las unidades que se encuentran en funcionamiento en la actualidad dentro de la Provincia Cordillera- Región Metropolitana:

- Puente Alto Centro Bibliotecario de Puente Alto (Biblioteca Pública N ° 349 ⁸) con su anexo: Biblioniños, Biblotren y Bibliobús),
- Pirque (Biblioteca Pública N° 190)
- *“Biblioteca Pública de San José de Maipo”*

⁸ El presente estudio se realizará específicamente en el Centro Bibliotecario de Puente (Biblioteca Central), ya que ésta coordina de forma central a las demás unidades (Biblioniños, Biblotren y Bibliobús) de acuerdo a las mismas políticas de gestión bibliotecaria. (N. del A.)

CAPÍTULO III OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Objetivo general

- Enunciar, basado en el concepto de RSE, los elementos teóricos y prácticos que debiesen estar presentes en la construcción de una conceptualización de la Responsabilidad Social Bibliotecaria, para poder incorporarlo como un elemento más en el ámbito de la gestión de bibliotecas en general.

3.1.1 Objetivos específicos

- Identificar y extraer los elementos presentes desde el punto de vista teórico y práctico con los cuales las empresas desarrollan en su gestión la RSE.
- Construir una propuesta para una aproximación al concepto de RSB, desde el punto de vista teórico y práctico.
- Generar elementos conceptuales básicos que permitan el desarrollo de un debate en torno al concepto y a las prácticas presentes en la RSB, en la gestión de las bibliotecas públicas en general

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Definición de la problemática de la investigación

El presente trabajo se encuentra en la búsqueda de antecedentes que permitan reconocer las prácticas con las que se pueda avanzar en la construcción del concepto de RSB, en el contexto de las Bibliotecas Públicas pertenecientes a la Provincia Cordillera - Región Metropolitana.

En la actualidad el concepto de RSB, no es un elemento declarado como principio de acción social dentro del quehacer profesional, por lo cual, estas prácticas solamente se encuentran insertas dentro del deber propio comprendido y asumido por parte del ejercicio de la profesión. Existen indicios relacionados con la RSB señalados por parte de organismos bibliotecarios a través de los Códigos de Ética; pero como concepto delimitado, no hay aun antecedentes, y documentación académica dentro del quehacer bibliotecario. Bajo esta realidad es que se genera la inquietud de poder abrir las puertas hacia la reflexión y construcción del concepto de una *responsabilidad social* en el ámbito bibliotecario.

En la fundamentación del presente trabajo, se ha tomado el modelo de gestión empresarial desarrollado por las empresas por medio de la RSE; método que se encuentra documentado e implementado de forma más extensa mediante el desarrollo de la norma *ISO 26000:2011* de Responsabilidad Social

El bibliotecario, además de concentrar su preocupación en el desarrollo de elementos operativos al interior de biblioteca, y que son sin duda componentes esenciales dentro del funcionamiento de estas unidades, debiese también encontrarse activo al integrar elementos populares, éticos, políticos, sociales y medioambientales dentro de su quehacer. La

importancia de generar estos elementos dentro del ejercicio profesional, nace al tomar en cuenta la considerable carga social presente en su rol con la sociedad como agente democratizador dentro de la organización comprendida por la biblioteca.

Es por esto que nace la interrogante al ver como las empresas han desarrollado esfuerzos en actuar en *beneficio* de la sociedad de forma anexa a su fin productivo y económico, desarrollando su propia responsabilidad como empresas. Por su parte las bibliotecas, y más que ver en este campo una tarea no realizada, poseen la facilidad de tomar lo fundamentado por medio de este modelo, y adoptarlo a su misión, como una herramienta más dentro de la extensión de los alcances de su razón social.

4.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo a los antecedentes contenidos en la presente investigación posee un carácter cualitativo e interpretativo, por cuanto se busca recoger antecedentes en relación al modelo de gestión desarrollado por medio de la RSE, para poder interpretar un enfoque en la búsqueda de evidencias, en cuanto a las practicas que permitan avanzar en la conceptualización de una RSB dentro del quehacer bibliotecario, en el marco de las Bibliotecas Públicas de la Provincia Cordillera – Región Metropolitana.

De igual forma este trabajo posee un carácter histórico y exploratorio, ya que para poder aproximarse a una conceptualización en cuanto a la RSB, se analizaron los antecedentes históricos que dieron impulso a las empresas a trabajar en el progreso social por medio de la RSE.

Por último, esta investigación contiene un carácter inductivo, ya que se inicia el proceso de interpretación y análisis, desde lo declarado por parte de la RSE, para desde ahí desprender particularidades aplicables en la búsqueda de las prácticas para la conceptualización de una RSB, aplicables al grupo de estudio conformado por las Bibliotecas Públicas de la Provincia Cordillera - Región Metropolitana.

4.1.2 Tipo de diseño

Encuesta semi estructurada de preguntas que permitan ahondar y profundizar en algunos tópicos de relevancia para la investigación.

4.1.3 Muestreo

La muestra de la investigación considera al universo total de directores y/o coordinadores de las dos bibliotecas públicas que se encuentran operativas en la actualidad, en la Provincia Cordillera – Región Metropolitana, distribuidas en las Comunas de Puente Alto y Pirque.

4.1.4 Metodología de la investigación.

La investigación cualitativa interpretativa permite acercarse hacia una noción de los elementos a considerar dentro de las prácticas de RSB en las bibliotecas públicas de la Provincia Cordillera – Región Metropolitana, tomando el marco dado y declarado por parte de la RSE.

Por lo tanto, la encuesta será aplicada a cada uno de los directores y/o coordinadores de las bibliotecas, precisando con anterioridad la definición de la temática a tratar. Estas preguntas buscan definir que prácticas son las que se encuentran presentes y se pueden identificar dentro de la RSB en el quehacer bibliotecario de estas unidades.

4.1.5 Entrevistas y técnicas de recolección de información.

- Entrevista presencial a los directores y/o coordinadores de las Bibliotecas Públicas de la Provincia Cordillera- Región Metropolitana.
- Se efectuará por medio de cuestionarios a responder.
- La estructura de la encuesta contemplará preguntas precisas y claras, dejando lugar para lograr profundizar en ciertos tópicos.
- Requerirá colaboración por parte de investigador e investigado.
- Se hará previa entrega de información primaria a los directores y/o coordinadores de las bibliotecas.
- Permitirá visualizar la realidad desde la visión que posee la unidad y el bibliotecario, reflejando el conocimiento de las necesidades de la comunidad en donde el profesional desarrolla su quehacer, detectando así los elementos con los que se formulará una aproximación de la RSB.
- Por último y en relación al concepto mismo de RSB, el presente trabajo será una investigación bibliográfica.

CAPÍTULO V MARCO TEÓRICO

5.1 Aproximación al concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

5.1.1 Antecedentes

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) encuentra sus bases en los procesos sociales desarrollados como consecuencia de la Revolución Francesa y la Revolución Industrial en Europa durante los siglos XVII y XVIII. En este periodo los sectores empresariales de la época se vieron beneficiados por un considerable crecimiento económico del cual, y por medio de acciones de índole filantrópica, generaron donaciones económicas a entidades sociales, educacionales y de beneficencia pública que se encontraban en lamentables condiciones al término del siglo XIX. De esta manera se origina la práctica del concepto de “Filantropía Empresarial”, fundamentada esencialmente en el desarrollo de una preocupación social de las empresas hacia el mejoramiento humano y social del entorno de sus trabajadores.

En cuando a los orígenes de la RSE, Solarte Rodríguez (2003) señala:

“A partir de los años cincuenta se produce una primera reflexión fuerte sobre la responsabilidad de las empresas, ligada al rápido crecimiento del tamaño y poder de las empresas norteamericanas. Al mismo tiempo se comenzó a reconocer que las empresas contribuían a la contaminación del aire y del agua, eran responsables de los riesgos sanitarios del trabajador y del consumidor...Esto originó una presión a favor de una Intervención del gobierno, que impulsó cientos de normas orientadas a proteger el interés público y los recursos naturales.”⁹

⁹ Solarte, M. 2003. Ética y Moral de lo Público (en línea). Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana. Disponible en http://www.javeriana.edu.co/fcea/cuadernos_contab/vol3_n_16/vol3_16_11.pdf . Consultado 20 agosto 2012.

Por medio de esta acción empresarial, se reconoce al trabajador como un ser social poseedor de derechos a contemplar. En sus orígenes la RSE fue impulsada por parte de organizaciones eclesásticas, las que por medio de la implementación de doctrinas y legislaciones sociales desarrolladas de manera estatal, permitieron la activación de una ética empresarial orientada a operar tanto al interior, como al exterior de estas organizaciones. Ya en el siglo XIX, específicamente con la gran depresión y crisis de la década del treinta y las manifestaciones sociales originadas en Europa y Estados Unidos en los años setenta, se comienza a dar forma al concepto RSE encaminado en la búsqueda de soluciones a los derechos y condiciones laborales de los trabajadores. En cuanto a la definición del concepto de RSE, Baltera y Díaz señalan que:

“La RSE se puede entender entonces, como un conjunto de prácticas que asumen las empresas con la finalidad de armonizar y lograr un equilibrio entre las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y protección ambiental. De esta manera se pretende que las empresas contribuyan, conjuntamente con el Estado y la sociedad civil, a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable “.¹⁰

A nivel nacional existen organizaciones que tienen como misión la promoción de los principios y valores que conforman el cuerpo de la RSE. Tal es el caso de las Fundaciones: “Prohumana”¹¹ y “Acción RSE”¹², organizaciones que se tomaran en consideración para dar una definición del concepto, ya que dentro del desarrollo de esta metodología de gestión

¹⁰ Baltera, P.; Díaz, E. 2005. Cuaderno de Investigación N°25. Responsabilidad Social Empresarial: alcances y potencialidades en materia laboral. Santiago, Dirección del Trabajo.23 p.

¹¹ Fundación PROhumana es una organización sin fines de lucro que desarrolla su trabajo en el área de la Responsabilidad Social Empresarial y Ciudadana en Chile (N. del A)

¹² Organización sin fines de lucro que agrupa a empresas socias al desarrollo de la RSE en Chile (N del A.)

empresarial, estas instituciones se encuentran dentro de las más representativas en la materia. Es de esta forma que para la Fundación Prohumana la RSE se define como:

“La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.”¹³

La organización Acción RSE la define de la siguiente manera:

“La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una visión de negocios, necesaria para la competitividad y sustentabilidad de las empresas, que integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda la cadena de valor”¹⁴

Como principio de acción social, la RSE se orienta a la valoración de las repercusiones sociales y medioambientales producidas por parte de las empresas, sirviendo como herramienta por la que estas entidades dan a conocer sus valores y principios éticos, orientados por medio de su quehacer en el compromiso en común con la sociedad y la degradación del medio ambiente.

¹³ Fundación Prohumana. 2012. Que es la Responsabilidad Social Empresarial (En línea), Santiago, Chile, Disponible en: http://www.prohumana.cl/ranking_nacional_rse/ Consultado 15 agosto. 2012

¹⁴Acción RSE.2012.Quienes somos (En línea), Santiago, Chile. Disponible en: <http://www.accionrse.cl/contenidos.php?id=2> Consultado 14 de agosto.2012

La RSE es un tema del cual las organizaciones han optado por desarrollar e implementar dentro de sus políticas con el fin de transparentar su labor y validarse con la sociedad. Esta práctica permite generar una nueva imagen, y cambiar la idea de que las empresas son solamente generadoras de bienes y servicios mediante esta filosofía de gestión empresarial, basada en los principios éticos de la responsabilidad.

En la actualidad el concepto de RSE es relativamente nuevo y hace falta esperar un tiempo para ver si su implementación tiene un beneficio y reconocimiento por parte de los trabajadores y la sociedad. Este método de gestión tiene el desafío de compatibilizar el modelo socio económico, en donde las subcontrataciones, trabajadores mal remunerados y con falta de prestaciones de servicios básicos y sociales, siguen a la espera de un cambio que puede llegar a concretarse por medio del desarrollo de la RSE.

5.1.2 Ética y RSE

Las empresas al establecer sus prácticas de gestión por medio del concepto de la RSE, realizan la inclusión de elementos normativos presentes al interior de la ética. Por cuanto, y para lograr un antecedente determinado en relación a los fundamentos presentes en este trabajo en relación a las “*Responsabilidades Sociales*”, se realizará una acercamiento al concepto de ética:

“El término “ética” deriva de ἦθος que significa “costumbre” y por ello, se ha definido con frecuencia la ética como la doctrina de las costumbres, sobre todo en las direcciones empiristas” ¹⁵

¹⁵ Ferrater, J. 2001. Diccionario de filosofía. Barcelona, Ariel. 856 p. v.2.

La ética pertenece a unas de las ramas más importantes estudiadas por la filosofía; nace de la concepción del vocablo Griego Ethos, el que a su vez fija como objeto de estudio el comportamiento, las costumbres y las virtudes del hombre en sociedad, permitiéndose de este modo valorar el actuar de la sociedad por medio de sentencias éticas y juicios morales. Examinando este concepto, es necesario definir la profundidad del tratamiento con el cual se aspirara a abordar el tema de la ética en la presente investigación, basándose principalmente en reconocer la acción normativa de la ética dentro de la RSE, bajo el punto de vista de las responsabilidades, obligaciones, valores, virtudes y conductas; delimitándolo a las prácticas de las organizaciones en la aplicación y desarrollo de su responsabilidad social.

“Llamaremos moral a las costumbres de una comunidad y ética a la reflexión sobre lo moral”¹⁶

La moral hace alusión a los hábitos y costumbres que se desarrollan y se heredan de generación en generación, y que persigue en su esencia el desarrollo de una vida buena y plena; idea de la que Rodríguez argumenta:

“En consecuencia, la moral se vive y se aprende dentro de la tradición de cada comunidad y forma de vida. Cada grupo humano, y por efecto de la educación y de los procesos de socialización, cada individuo, posee unos criterios o parámetros sobre lo que es correcto o incorrecto, bueno o malo. Estos criterios morales tienen que ver con problemas que consideramos pueden beneficiar o lesionar muy profundamente a los seres humanos”¹⁷

¹⁶ Solarte. R. Op. cit. p. 19.

¹⁷ *Bid.*

La ética se centra en la reflexión de la moral presente en la sociedad, la cual se encuentra en una constante búsqueda de la verdad y la virtud por medio de la reflexión de estos valores. Rodríguez explica que para poder volcarse al encuentro de una moralidad, esta debe comenzar por medio de las siguientes preguntas:

“¿Por qué debemos hacer eso que se considera valioso? ¿Por qué es eso mismo valioso o bueno? ¿Cómo se aplican estos criterios morales? ¿Son razonables estos criterios de acción? ¿En qué razones se sustentan?”¹⁸

La finalidad de la ética se concreta en poder representar en ¿Dónde? y ¿Cómo? se genera lo moral, sea esta en la vida diaria, en las organizaciones, en el quehacer de las profesiones, conformándose así una moral y ética de lo público, que es constitutiva de la responsabilidad social de las personas y de las organizaciones, personificándose en una ética aplicada a la gestión de lo público por medio de la RSE:

“La Responsabilidad Social de las Instituciones no es una obligación ni se limita al cumplimiento de los requisitos morales o legales que se atribuyen a las personas jurídicas. En realidad, se trata de una propuesta de construir modos alternativos referidos al modo de obrar de las instituciones en el país.”¹⁹ (Solarte Rodríguez, 2003: 22)

La ética es el elemento inserto dentro de la construcción de la responsabilidad social de las empresas, la que por medio del concepto de la RSE se hace adaptable en la práctica. La

¹⁸ *Ibid.*p.23.

¹⁹ *Bid.*

ética de las organizaciones se fundamenta principalmente en tres elementos que hacen que se conceptualice la responsabilidad a nivel social; estas son:

“las éticas que promueven criterios universales, las que apoyan parámetros dentro de una determinada tradición, y las éticas que evalúan las consecuencias de las acciones.., dejando la última como eje articulador a partir de la noción de responsabilidad.”²⁰

Estos tres puntos articulan la relación entre ética y la responsabilidad practicada por parte de las empresas, las que junto con llevar a la experiencia y evidenciar el reconocimiento de lo moral, toma en consideración las interacciones generadas entre instituciones, el Estado, la colectividad social, los directivos, los recursos humanos y el medio ambiente.

En el presente, el que las empresas se sientan motivadas por el desarrollo de elementos ligados a la ética, hacen que se produzcan algunas controversias al intentar saber en cuáles son esas “motivaciones”, que conllevan el llevar a cabo esta tarea. Rodríguez en este punto indica que:

“El interés actual en el campo de la ética ha levantado muchas sospechas: ¿Puede la ética prevenir acciones censurables? ¿Se trata de una necesidad o de una limpieza de la fachada de las organizaciones? ¿No se manipula a las personas con el tema de la ética?”²¹

¿Puede la ética prevenir acciones censurables? ¿Puede esta misma optimizar el perfil de las empresas?, lo anterior son preguntas de las cuales tan solo por medio de la práctica se

²⁰ Solarte. R. Op. cit. p.24.

²¹ *Bid.*

pueden responder. La ética como objeto de acción se define y concentra en explicar y argumentar el por qué, de lo moral, o el por qué de su tratamiento y aplicación en la sociedad. Estos cuestionamientos parten de la base del reconocimiento de las propiedades presentes en los derechos humanos fundamentales pronunciados a favor de la sociedad, los que sin considerarlos la reflexión ética pierde su sentido esencial.

5.1.3 Enfoque interno y externo de la RSE

Dentro de este enfoque ético utilizado por las empresas por medio de la RSE, logran ejercer y llevar a la práctica desde el punto de vista social, la utilización de dos dimensiones denominadas: *enfoque interno y externo* con los cuales logran llevar a la práctica de forma diferenciada, el alcance de acción de la metodología empresarial presente en la RSE.

5.1.3.1 Enfoque interno

El enfoque interno, hace referencia a los trabajadores, al reconocimiento por parte de la institución de sus derechos como un ser social; de su valor como persona, del bienestar de este y de su propio entorno familiar, de su capacitación profesional, de poseer un salario justo que le permita su desarrollo integral dentro de la sociedad. Por medio de este fin, las empresas aspiran a convertirse en entidades socialmente responsables al pretender garantizar las condiciones mínimas declaradas por parte de las normativas legales y laborales actuales, referentes con el bienestar y desarrollo de sus recursos humanos:

*“La Responsabilidad Social Interna de la empresa incluye en sus análisis diferentes aspectos del funcionamiento interno de las instituciones, considerando temas como: recursos humanos, cultura organizacional, proyección, infraestructura e imagen.”*²²

5.1.3.2 Enfoque Externo

El enfoque externo se proyecta en los procesos y consecuencias que se generan por medio del círculo de productividad ejercida por la organización, los que involucran los impactos ambientales en la actividad generada en la comunidad, actividades de las cuales Baltera y Díaz (2005) definen como:

*“La dimensión externa de la RSE se ejercería básicamente en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de las empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas y distribuidores y, por último, con la sociedad y el Estado.”*²³

Las empresas a través de la RSE, ya sea ésta como concepto, o en todas sus dimensiones, formas o enfoques, deben considerarse a sí mismas como un actor social más dentro de la comunidad. Es por esta razón que el poder asumir la responsabilidad correspondiente a sus

²² Aldunate, L.; Peirano, F.2008. Responsabilidad Social Empresarial en Chile: enfoque interno. Seminario de Título Ingeniero Comercial, Mención Administración. Santiago. Universidad de Chile. Facultad de Economía y Negocios. 10 p.

²³ Baltera, P.; Díaz, E. Op. cit. p. 20.

propias “externalidades negativas”²⁴, se transforma como uno de los factores principales a tomar en consideración en el mejoramiento económico de la región, ya que estas entidades no son solamente proveedoras de productos y servicios, sino que además, se transforman en agentes sociales activos, dentro de la cadena de progreso de la colectividad y de su medio ambiente.

Las organizaciones deben comenzar contemplando las consecuencias de sus externalidades al interior del desarrollo de su propia RSE, por lo que la transformación a empresas socialmente responsables, debe tener la existencia de una coherencia en lo declarado por el discurso y lo llevado a cabo por medio de la práctica, elemento que sin considerarlo, se encuentra en desmedro del aporte de la construcción de una sociedad más justa, sustentable y responsable.

5.2 Norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social

La inclusión en este trabajo de la norma ISO “26000:2010”²⁵ de Responsabilidad Social se fundamenta por el motivo del cual, se tomara como guía de acuerdo a lo establecido por parte de esta norma de calidad como orientación en la búsqueda de las prácticas de Responsabilidad Social Bibliotecaria (*RSB*). Esta norma se concentra hacia el progreso en el desempeño desarrollado entre las organizaciones empresariales, la sociedad y el medio ambiente; siendo estos tres últimos elementos la columna vertebral a contemplar por parte de esta norma de calidad.

²⁴ Las externalidades negativas se producen cuando una determinada actividad productiva genera efectos perjudiciales sobre los agentes externos de la organización. (N. del. A)

²⁵ La norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social es una guía que establece lineamientos en materia de Responsabilidad Social que se encuentran establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (*ISO –sigla en inglés*) (N. del .A)

La ISO 26000:2010 se sustenta de acuerdo a lo enunciado sobre los principios presentes dentro de la Responsabilidad Social, promoviendo un comportamiento socialmente responsable por parte de estas entidades con la sociedad y sus trabajadores. Dentro de lo comprendido por esta norma, se toman en cuenta los siguientes puntos:

- 1.- *Objetivo y Campo de aplicación*
- 2.- *Términos y definiciones*
- 3.- *Comprender la Responsabilidad Social*
- 4.- *Principios de la Responsabilidad Social*
- 5.- *Reconocer la Responsabilidad Social e Involucrarse con las partes interesadas*
- 6.- *Orientación sobre Materias Fundamentales de Responsabilidad Social*
- 7.- *Orientación sobre la Integración de la Responsabilidad Social en toda la Organización*²⁶

En este método, y en especial en lo establecido en su capítulo IV, se toman en cuenta los siguientes componentes en materia del desarrollo y aplicación de la responsabilidad social, a nivel empresarial:

- *“Responsabilidad Social*
- *Organización*
- *Impacto de una organización*
- *Medio ambiente*
- *Comportamiento ético*

²⁶ Romero, Miguel.2010. Nueva Norma ISO 26000:2010 “Guía de Responsabilidad Social” (En línea). México, D.F. Disponible en <http://www.globalstd.com/multimedia/articulos/item/nueva-norma-iso-260002010-guia-de-responsabilidad-social>. Consultado 8 ago. 2012

- *Desarrollo sostenible*
- *Partes interesadas*
- *Normativa internacional de comportamiento*
- *Igualdad de Género*
- *Transparencia*
- *Trabajador*²⁷

5.2.1 Principios y materias fundamentales de la norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social.

La norma 26000:2010 de Responsabilidad Social establece siete principios y consideraciones básicas a examinar en la puesta en práctica de la RSE, por lo que en relación a estos, esta norma establece:

Principio 1.

Rendición de cuentas: Este primer principio se centra en la forma en la cual la institución debe dar cuenta de su administración ante los directores a los cuales se encuentra subordinada la organización.

Principio 2.

Transparencia: este segundo principio da cuenta en como la organización debe transparentarse en las actividades que tengan que ver con su inclusión en la sociedad y el medio ambiente.

²⁷ *Ibid.p.34.*

Principio 3.

Comportamiento ético: Consiste en los valores y propiedades con los cuales se desarrolla la organización, tanto desde el punto de vista social, medioambiental, considerando y asumiendo su responsabilidad en cuanto a las repercusiones producidas por parte de su actividad.

Principio 4.

Respeto a los intereses de las partes interesadas: Tiene relación a los intereses con los que la organización se debe con los miembros que conforman su grupo más cercano de personas al responder con sus expectativas (*socios, dueños, clientes etc.*)

Principio 5.

Respeto al principio de legalidad: El principio de legalidad consiste en que ninguna organización o persona se encuentra por sobre la ley, obligando a estas a cumplir con las normativas legales vigentes.

Principio 6.

Respeto a la norma internacional de comportamiento: Bajo este principio las instituciones debiesen seguir las normas de comportamiento internacionales, moviéndose en la legalidad, aún cuando estas no se vean obligadas a cumplir con estas normativas.

Principio 7.

Respeto a los derechos humanos: Las organizaciones dentro de su quehacer económico y social, deben tomar en consideración la promoción de los derechos humanos, aún cuando la ley o diversos tipos de gobierno no las respeten.

5.2.1.1 Materias Fundamentales de Responsabilidad Social

En relación a las materias fundamentales de responsabilidad social, las empresas deben tomar en cuenta los elementos fundamentales por los cuales las organizaciones logran guiarse, estableciendo prioridades a desarrollar en esta materia, estableciéndose en:

- **Materia fundamental I**

Gobernanza de la Organización: corresponde al sistema por el cual la organización pone en práctica sus métodos para alcanzar los objetivos deseados.

- **Materia fundamental II**

Derechos Humanos: son los principios básicos a considerar al ejercer una acción dentro de la sociedad por parte de las empresas, distinguiéndose en estos dos niveles:

- Derechos civiles y políticos.
- Derechos sociales, culturales, económicos.

- **Materia fundamental III**

Prácticas laborales: corresponden a todas las prácticas políticas y laborales ejercidas por la empresa, como las contrataciones y subcontrataciones.

- **Materia fundamental IV**

El medio ambiente: estas son las materias relacionadas con el impacto ambiental ejercido por medio de la actividad producida por parte de la organización.

- **Materia fundamental V**

Prácticas justas de operación: tienen que ver con las prácticas desde el punto de vista ético con otras organizaciones como socios, proveedores, contratistas etc.

- **Materia fundamental VI**

Asuntos de consumidores: Es la responsabilidad propia de las organizaciones que proporcionan productos y servicios hacia sus consumidores.

- **Materia fundamental VII**

Participación activa y desarrollo de la comunidad: Da cuenta en la forma en la cual las organizaciones realizan aportes al mejoramiento social dentro de la sociedad, generando mejoras por medio de su gestión empresarial

5.2.1.2 Gráfico de Materias Fundamentales de RSE ²⁸



Las empresas al tomar en práctica lo declarado por medio de la norma ISO 26000:2010 y en especial en lo descrito en relación al desarrollo de los Principios y Materias de la Responsabilidad Social, se comprometen al desarrollo de una RSE que incluya el desarrollo de los derechos fundamentales de la sociedad. La puesta en práctica y la incorporación de las propiedades éticas, hacen que esta preocupación encuentre un sentido en relación a las necesidades en el ámbito social, elemento que es hacia donde deben orientarse las preocupaciones sociales de las empresas dentro de su modelo de gestión empresarial.

²⁸ Romero. M. Op.cit.p.30.

5.3 Principio de Responsabilidad

La RSE se fundamenta especialmente en lo descrito mediante la Ética, la Responsabilidad Social, y la Responsabilidad Social como principio. De este último punto, Rodríguez señala que la responsabilidad consiste en:

*"Deliberar considerando y haciendo previsión del destino de los posibles cursos de acción, evaluando sus consecuencias y equilibrando la fuerza de todo aquello que se escapa a la propia libertad."*²⁹

La responsabilidad como concepto y particularmente como "*Principio de responsabilidad*", se encuentra ligada estrechamente con la ética aplicada; Ferrater Mora (2001) concluye en un concepto general de responsabilidad, definiéndolos en: responsabilidad social, religiosa y la autorresponsabilidad de la persona, o responsabilidad de la persona con respecto a sí misma. En este sentido Solarte Rodríguez, (2003) explica:

*"Quien decide algo en esta perspectiva es responsable, en cuanto toda decisión para una acción es una resolución sobre el propio modo de existir. Cada uno es responsable del modo en que ha resuelto construir su propio modo de existir en sus propias circunstancias".*³⁰

Los desafíos y dilemas que a nivel social se generan producto de la tecnología y la técnica moderna, permiten aproximarse a una dimensión de los principios de responsabilidad en la aspiración de una conversión personal y colectiva, que se canalice por medio de una ética

²⁹ Solarte. R. Op.cit.p. 25.

³⁰ *Bid.*

moralmente responsable, que integre al hombre en su propio medio social y natural. Hans Jonas, (1992), y en especial lo fundamentado en su obra, “El principio de responsabilidad: ensayo de una ética para la civilización tecnológica”, la responsabilidad parte básicamente por la preocupación en el desarrollo sustentable del medio natural, que se ve en muchas veces afectado por causa del desarrollo tecnológico moderno. La concepción de responsabilidad se define en la acción que ejerce el hombre en su medio natural y social, señalando que:

“La naturaleza no era objeto de la responsabilidad humana; ella cuidaba de sí misma y cuidaba también, con la persuasión y el acoso pertinentes, del hombre”³¹

Tomando en cuenta esta reflexión, se extiende el concepto central de responsabilidad, cimentado en un desarrollo ambiental del mundo natural en el que habita el hombre, desarrollo del cual involucra una responsabilidad dirigida en mitigar el efecto de las consecuencias que este provoca en su medio. Esta definición se basa tanto desde el punto de vista social, como lo es en este caso el ambiental, del que Jonas argumenta que:

*“Frente a la naturaleza no se hacía uso de la ética, sino de la inteligencia y de la capacidad de invención. Pero en la «ciudad», en el artefacto social donde los hombres se relacionan con los hombres, la inteligencia ha de ir ligada a la moralidad, pues ésta es el alma de la existencia humana”.*³²

³¹ Jonas. Hans. 1992. El principio de responsabilidad: ensayo de una ética para la civilización tecnológica. Barcelona, Herder. 349 p.

³² Ibid.p.44.

De esta manera la ética se enfoca como principal elemento de cambio social llevado a la práctica y fundamentado en base a un mundo natural del cual no existía un uso ético en la implicación humana en el, ya que tan solo para esto se hacia el uso de la razón en cuanto al desarrollo humano. En la sociedad esta realidad es totalmente diferente, ya que se desvirtúa el desarrollo de estas cualidades, viéndose necesaria la aplicación y uso de la ética y la moral en la interacción normativa entre el hombre y su entorno. Estos elementos permiten fundamentar el concepto de manera teórica, por medio de las propiedades éticas y morales establecidas en las bases de los principios de las responsabilidades, concientizando el actuar de las acciones realizadas a nivel humano; haciendo que éstas sean compatibles y consecuentes con un desarrollo persistente y sustentable.

5.3.1 Responsabilidad social

La *Responsabilidad Social* tiene sus orígenes en los fenómenos sociales originados en Europa durante los siglos XVII y XVIII. Estos sucesos colectivos ocasionaron nuevas concepciones de ver y actuar dentro del orden social; los que junto con desarrollar un considerable desarrollo, permitieron consolidar nuevos modelos económicos, facilitando el crecimiento y la disminución de las brechas sociales existentes hasta entonces.

Según lo formulado por un grupo de trabajo de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca de Colombia (2005), y en su artículo llamado "*Trabajo social y responsabilidad social: notas para una discusión ideológica*"³³, se establece que el origen de la responsabilidad social como manifestación se desarrolla a través del ejercicio de

³³ Quiroga, M.; Vargas, F. 2010. Trabajo social y responsabilidad social: notas para una discusión ideológica (en línea) Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (Redalyc) <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39617422009> . Consultado 16 set.2012.

acciones de caridad y filantropía, originadas por medio de iniciativas emprendidas por algunos grupos pertenecientes a los sectores religiosos y empresariales de la época (siglos XVII y XVIII) enfocados a prestar ayuda social a los problemas socioeconómicos de los sectores más vulnerables. Estas prácticas eran materializadas por medio de acciones de beneficencia, para mitigar los problemas de primera necesidad de los sectores más desposeídos. De esta manera se da inicio al desarrollo de otras actividades provenientes del ámbito del trabajo y servicio social, encauzados en dar asistencia y bienestar al trabajador y su familia. Por otra parte, los Estados en cuestión, se vieron obligados a producir los recursos necesarios que permitieran llevar a cabo acciones a las entidades provenientes del sector empresarial, dando paso a un desarrollo de la responsabilidad social por parte de las empresas. En este sentido, y con respecto a la conceptualización de la responsabilidad social. Solarte Rodríguez, plantea que:

*“En el siglo XIX la práctica de muchos empresarios cristianos permitió mejorar las condiciones de los trabajadores, recogiendo sus demandas. No obstante, no es hasta los años veinte del siglo pasado que se formalizan las prácticas de filantropía empresarial, basadas en la caridad, ya no individual del empresario, sino de la empresa como agente social. A la caridad la empresa le aportó su saber administrativo, de modo que comenzó a sostenerse que el empresario, además de generar utilidades para los accionistas, era también administrador de recursos sociales”.*³⁴

Por medio de este acercamiento conceptual, se logra ubicar de manera tangible, la relación entre responsabilidad social y empresa. La responsabilidad social hace alusión al compromiso y obligación al que una persona o grupo asume como deber, en el ejercicio de

³⁴ *Ibid.p.35.*

una acción social. Este ejercicio debe ser tanto a nivel personal como colectivo, considerando de esta forma a las empresas como uno de los principales agentes propulsores en la administración y el desarrollo de beneficios sociales. Esta práctica lleva consigo un compromiso valórico desde el punto de vista ético que permita garantizar el desarrollo sustentable en el medio en donde la organización genera su ejercicio:

*“La noción de responsabilidad social ha llevado a considerar a las diversas organizaciones como agentes éticos, pues no se trata ni de una persona moral ni de una suma de individuos, sino de comunidades vinculadas por valores, hábitos y actitudes comunes definidos en una Misión que debe resultar legítima para la sociedad. Es en esa comunidad donde los individuos se pueden convertir en sujetos solidarios; y a la vez, es por medio de esa comunidad como los individuos actúan e inciden en el conjunto social”.*³⁵

En nuestra sociedad las organizaciones empresariales, sociales con o sin fines de lucro cumplen un rol fundamental en ser los promotores del desarrollo del vínculo entre lo demarcado por la ética, y el desarrollo social de la comunidad. El concepto de responsabilidad, tanto desde el punto de vista social, profesional, ambiental y legal, siguen siendo vitales, ya que esto implica una progresiva construcción de una moral social, fundada por la noción de una responsabilidad que trascienda socialmente.

³⁵ *Ibid.p.38.*

5.3.1.1 RSE y Filantropía

De acuerdo al proceso histórico que da forma a la RSE, se le suele enlazar con las acciones filantrópicas, diferenciándose estos conceptos en el sentido de que la RSE, se orienta a desarrollar beneficios para la empresa, sus accionistas, trabajadores y su entorno social y medioambiental. Por su parte la filantropía hace alusión a una acción de origen altruista y humanitario dirigido a personas y grupos sociales colectivos específicos. Respecto a la orientación de las acciones filantrópicas, Baltera y Díaz señalan que:

*“El beneficiario principal de la acción de carácter filantrópico es la comunidad en sus diversas formas o manifestaciones, es decir, la comunidad organizada y reconocida. En concreto, la ayuda filantrópica se orienta básicamente hacia entidades tales como: consejos comunitarios, organizaciones no gubernamentales, asociaciones comunitarias, fundaciones, universidades, entre otros”.*³⁶

³⁶ Baltera, P.; Díaz, E. Op. cit. p. 30.

5.3.1.2 Gráfico comparativo RSE y filantropía ³⁷ (Baltera y Díaz, 2005: 22)

| RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL | FILANTROPIA |
|---|---|
| Es una política de empresa | Es una política de personas: el propietario, los accionistas. |
| Es una acción permanente. Es un modo de actuar y de hacer empresa. | Es una acción de carácter puntual. |
| Es un compromiso formal de carácter voluntario, sujeto a evaluación y control social. | Es una acción voluntaria no sujeta a evaluación ni control social. |
| Tiene una dimensión externa e interna. | Tiene una dimensión sólo externa. |
| Se basa en principios éticos. El reconocimiento de las personas y sus derechos. | Se basa en principios altruistas, como la solidaridad. |
| Se orienta a personas (sus trabajadores, proveedores, clientes), a la comunidad y a la sociedad en general. | Se orienta a instituciones o a la sociedad civil organizada: fundaciones, universidades, organizaciones de ayuda solidaria. |
| Tiene y se busca un impacto económico en la empresa: mayor productividad, mayores ventas, mayores ganancias. | No tiene ni se pretende un impacto económico en la empresa. |
| Apunta a generar una relación virtuosa entre las empresas y entre la empresa, la comunidad, el gobierno, la sociedad y el medio ambiente. | No busca generar una relación virtuosa en la cadena productiva, ni con la sociedad y sus agentes. |
| Los recursos financieros destinados al financiamiento de las acciones de responsabilidad social, provienen del presupuesto de la empresa. | Los recursos financieros que se destinan a las acciones filantrópicas, provienen de las utilidades. |

³⁷ *Ibid.* p.45.

5.4 La RSE en Chile.

La RSE en Chile es un tema en desarrollo del cual las empresas han comenzado a implementar a favor de su mejoramiento continuo. En la actualidad los mercados nacionales poseen como tendencia inclinarse por las empresas que contemplen dentro de sus políticas, la práctica de esta filosofía de gestión empresarial en el desarrollo de sus negocios. En Chile existen entidades privadas sin fines de lucro que se proyectan al tratamiento en el área de la RSE, tal es el caso de la Fundación “ProHumana”, fundada en 1998, y Acción RSE originada en el año 2000, ambas dedicadas a extender los fundamentos declarados por parte de este concepto. En la actualidad existen normas relacionadas con el perfeccionamiento de este concepto, como la WQO: 2200:08 ³⁸, la SA8000 ³⁹, y la norma ISO “26000:2010” ⁴⁰ de Responsabilidad Social, que contemplan en su desarrollo, los valores y principios encontrados en la RSE. Hasta la fecha, la implementación de este método se encuentra delimitado al rubro específico de las empresas, permitiéndose con esto tomar en consideración algunos márgenes comunes y establecidos en su implementación por parte de las organizaciones. Estos puntos son:

- *“Liderazgo y compromiso por parte de la Dirección de la empresa para respaldar el proyecto*
- *Identificación y línea base de sus prácticas y caracterización de la RSE.*
- *Comunicación de las actividades a realizar dentro de la organización y de los avances que se van logrando.*
- *Configuración de la gestión de RSE y definición de ejes de trabajo.*

³⁸ Ibid. p.7.

³⁹ Bid

⁴⁰ Ibid.p.8.

- *Diseño e implementación de un plan estratégico de RSE.*
- *Construcción de un programa de seguimiento a la gestión de la RSE que considere monitoreo constante y la gestión de resultados*
- *Evaluación y Auditoría en RSE* “⁴¹

5.4.1 Empresas “Socialmente Responsables en Chile”

Una de las características principales que posee la RSE es que se relaciona con la proyección social ejercida por medio de las prácticas; elemento que se transforma en el punto esencial que configura el concepto, del cual hace relación con la inclusión y compromiso de la empresa con el progreso de la comunidad. En Chile son múltiples las organizaciones que han dado cabida a la práctica de la filosofía empresarial expuesta por este modelo de gestión. Las instituciones tomadas en consideración para ejemplificar las prácticas de la experiencia de la RSE en Chile, fueron tomadas al azar y consultadas en base a sus páginas web.

5.4.1.1 Grupo Entel

Entel lleva a la práctica RSE por medio del desarrollo social presente en sus políticas, del cual entienden y desarrollan bajo la siguiente visión:

“Para el GRUPO ENTEL, la responsabilidad Social es un valor incorporado a la planificación y gestión de todas sus operaciones, que se manifiesta de forma voluntaria en su permanente

⁴¹ Menke Consultores. 2012. La Responsabilidad Social Empresarial (En línea), Santiago, Chile, Disponible en: <http://www.menke.cl/informacion/articulos/90-la-responsabilidad-social-empresarial.html>. Consultado 15 agosto. 2013

disposición a escuchar, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos interlocutores”⁴²

Por medio de la RSE, ENTEL pretende contribuir al desarrollo social por medio de prácticas orientadas en la contribución del desarrollo de sus operaciones, favoreciendo al desarrollo del sector de las telecomunicaciones dentro del país. En relación a sus clientes, Entel se encuentra fuertemente comprometida al mejoramiento continuo de la calidad de sus productos y servicios, asegurando que sus clientes cuenten con la máxima seguridad, confiabilidad y eficiencia en la entrega de las prestaciones comunicacionales.

Durante el año 2007 y en el marco de su política de RSE, se evaluaron, diseñaron y ejecutaron diversas actividades dirigidas a facilitar el acceso tecnológico y educacional de los diversos establecimientos en lugares apartados del país, mejorando y renovando la infraestructura de éstos en los sectores más aislados y con problemas de infraestructura del país.

5.4.1.2 Autopista Vespucio Norte (AVN)

La AVN, y a través de sus políticas de RSE, intenta desarrollar esfuerzos en establecer un sistema integral de servicios en su colectividad, constituyendo así componentes de origen ético hacia la sociedad, el medio ambiente y sus trabajadores. La AVN proyecta el ejercicio de su compromiso con su RSE orientadas en la mejora del impacto en la comunidad, con campañas de seguridad y educación vial en los establecimientos educacionales que se encuentran aledaños a la autopista y que albergan en total a más de 30.000 alumnos en las

⁴²Entel.2012.Información Corporativa (En línea), Santiago, Chile. Disponible en: <http://www.entel.cl/corporativo/responsabilidad.html> .Consultado 15 agosto. 2012

8 comunas en donde se traza geográficamente la construcción. Desde el año 2008, la AVN se encuentra desarrollando una serie de programas de voluntariados corporativos, para la implementación de una decena de proyectos sociales en los sectores circundantes de la autopista.

5.4.1.3 Banco Estado

La RSE de Banco Estado se define en la vinculación con su entorno, propulsándose como una entidad perfilada en retribuir como empresa al apoyo del desarrollo y crecimiento de la comunidad, además de incorporar servicios financieros de calidad hacia sus clientes.

En cuanto al desarrollo de la RSE, Banco Estado pone en práctica las siguientes iniciativas.

Computadores en comodato: en el año 2002 Banco Estado consolida una alianza con Chilenter, organización dependiente del Ministerio de Educación con la cual se conforma la renovación de equipos computacionales a establecimientos escolares y organizaciones sociales para seguir alcanzando la alfabetización digital a un sector importante dentro de la población escolar nacional. Por otra parte se encuentran en desarrollo campañas de ahorro energético, de reciclaje de papel.

Otra de las iniciativas desarrolladas por Banco Estado es el "*Premio Banco Estado a la Calidad Periodística en Economía, Finanzas y Empresas*". Su premio consiste en un viaje de capacitación a EE: UU, incentivando así el desarrollo de la investigación en periodistas y economistas en el área de los negocios y el mundo financiero.

5.4.1.4 Ranking de Empresas Socialmente Responsables

En Chile existe actualmente un ranking realizado por Prohumana, organización sin fines de lucro enfocada al desarrollo de la RSE. El ranking posee como finalidad servir como herramienta de gestión en la medición y evaluación de las empresas socialmente responsables a través de encuestas realizadas a sus empleados. Este ranking permite generar la iniciativa, hacia el desarrollo de la RSE dentro del sector empresarial nacional, sirviendo como punto de comparación con estándares internacionales que sirvan de ayuda en el establecimiento de esta metodología empresarial a nivel nacional. El diseño del ranking realizado por Prohumana, agrupa a las principales empresas socialmente responsables a nivel nacional, evaluando esencialmente el grado de compromiso con la sociedad en relación a la RSE. Este indicador es medido por medio de la percepción de sus propios empleados y la certificación en la ejecución de las prácticas de RSE, por parte de la empresa. El ranking de RSE de Prohumana, además de servir de base para el desarrollo de la práctica de la responsabilidad por parte de las organizaciones, permite desarrollar los siguientes beneficios a la empresa:

- *Impulsa estrategias de mejoramiento continuo en gestión de RSE.*
- *Posiciona el desempeño en RSE de la empresa respecto a otras.*
- *Acredita con 5 sellos de distinción de acuerdo al nivel de desempeño en RSE.*
- *Facilita la visión estratégica de la empresa en el contexto global.*

**Durante los meses de abril a junio se realizó el proceso de estudio para la octava versión de este ranking, con una muestra de 11.812. (Empresas) ⁴³*

5.4.1.4.1 Gráfico del Ranking de Empresas Socialmente Responsable en Chile 2012⁴⁴

| POSICIÓN | EMPRESA | SELLO |
|----------|---------------------------|-----------------|
| 1 | CHILECTRA-S.A. | ORO |
| 2 | GERDAU-AZA | ORO |
| 3 | FALABELLA-RETAIL | ORO |
| 4 | BCI | PLATA |
| 5 | BANCO-SANTANDER | PLATA |
| 6 | SODIMACH | PLATA |
| 7 | ENDESA | PLATA |
| 8 | MALL-PLAZA | BRONCE |
| 9 | BASF-CHILES.A. | BRONCE |
| 10 | TRANSBANK-S.A. | BRONCE |
| 11 | ESSBIO—NUEVO-SUR | BRONCE |
| 12 | VTR | BRONCE |
| 13 | NATURA-COSMÉTICOS | BRONCE |
| 14 | CGE-CORPORATIVO | MENCIÓN-HONROSA |
| 15 | BANCO-BBVA-CHILE | MENCIÓN-HONROSA |
| 16 | BANCOESTADO-MICROEMPRESAS | MENCIÓN-HONROSA |
| 17 | FORESTAL-MININCO | MENCIÓN-HONROSA |
| 18 | PAPELES-CORDILLERA | MENCIÓN-HONROSA |
| 19 | CAP-MINERÍA | MENCIÓN-HONROSA |

La reflexión y práctica de la responsabilidad de las empresas, intenta implantar un modelo de empresa preocupada por el desarrollo integral de la sociedad, sus empleados y medio ambiente, Las empresas tienen la finalidad dentro de su margen de acción social y económico, asentar las bases de la promoción de una preocupación fundamentada por

⁴³ *Ibid.* p.26.

⁴⁴ Ranking realizado por la Fundación Pro humana 2012. En el gráfico se detallan a las diecinueve empresas mejor evaluadas en Chile en relación a su desempeño en materia de la RSE (N. del. A)

medio de la RSE. Los estudios, las buenas intenciones y las palabras no sirven de mucho en la promoción e instauración de una responsabilidad a la que se deben las empresas con su colectividad social. La certificación, la promoción y puesta en práctica por la competencia propia dentro del mercado empresarial, hacen que la creación de ranking en esta materia, genere la iniciativa que promueva la responsabilidad por parte de las empresas, y más aun un ranking que incentive la competitividad de las empresas entorno RSE.

5.5 Recursos utilizados en la implementación de la RSE.

El objetivo buscado por las organizaciones a través de la RSE, es poder generar una contribución dentro de la sociedad para la producción del desarrollo de una sustentabilidad en su productividad, sus ganancias, sus socios e inversionistas. El uso de recursos económicos por parte de la organización en el desarrollo de la RSE, puede ser vista como una inversión más dentro del desarrollo organizacional, incluyéndose además de los económicos, el de los recursos humanos y el tiempo:

*“La RSE busca beneficios para la firma, al mismo tiempo, que está interesada en el mejoramiento de las comunidades de su entorno y de la sociedad, sus recursos pueden provenir de las ganancias, o del presupuesto general de la empresa, de sus equipos y recursos humanos. Su impacto es identificable tanto a nivel de la firma como de la comunidad, las acciones de RSE implican un beneficio para la empresa tanto en su imagen pública como en el incremento de la productividad y las ganancias. Por último, la RSE comprende la participación de todos los actores de la empresa, incluso, de los accionistas”.*⁴⁵

⁴⁵ Ibid.p. 40.

Las empresas intentan legitimarse en el mercado, al adicionarse un valor agregado por medio de la RSE; esto en vistas de mantener a sus socios y accionistas. La estabilidad de las producciones es el punto relevante del cual las empresas desean establecer, por lo que la inversión de tiempo, dinero y recursos humanos, es un ejercicio necesario a realizar por parte de las organizaciones en la búsqueda de la competitividad dentro del medio empresarial.

5.6 RSE y Organizaciones No Gubernamentales (ONG)

El modelo de gestión empresarial aplicado por parte de la RSE, es puesto también a la práctica por parte de otras organizaciones que no persiguen fines económicos. Es por esto que se estima necesario dar cuenta sobre la visión del tratamiento del modelo de gestión practicado por otras instituciones que se perfilan hacia fines humanitarios y sociales, como lo son en este caso las ONG.

En cuanto al nacimiento de las ONG, Rosillón y Villalobos (2007) señalan que:

*“Desde la década de los años 40, la figura de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) obtuvo estatus propio ante la Organización de las Naciones Unidas. Desde ese momento se dio inicio al levantamiento de una caracterización inicial de estas organizaciones sociales y se desplegó un plan para utilizarlas como canal para promover temas de interés para la instancia internacional.”*⁴⁶

⁴⁶ Rosillón, L.: Villalobos, O. 2007. Razón y Palabra. La Clave de lo Comunicacional en el Liderazgo de las ONG. (en línea). Razón y Palabra. <http://www.redalyc.org/principal/ForCitArt.jsp?iCve=199520735025#> . Consultado 18 de enero. 2013.

Otro hecho histórico relevante que se considera de gran importancia en la formación de estas organizaciones según Amaya-Villarreal (2008) es el relacionado con las consecuencias sociales y económicas dejadas por parte de la Segunda Guerra Mundial (1939-1945):

“Una de las más profundas transformaciones de la comunidad internacional en el siglo XX fue su viraje en cuanto a sus intereses. Detrás de esto estuvieron presentes los hechos de la Gran Guerra y de la Segunda Guerra Mundial, y su efecto devastador sobre las sociedades europeas. Esto llevó a la larga al replanteamiento mismo de la comunidad internacional, así como de los fines que esta debe perseguir y proteger”⁴⁷

Los desastres ocurridos a causa de este conflicto en Europa, originó un gran vuelco social en aquella época, por lo cual, la generación de productos y servicios desarrollados hasta ese entonces por los mercados, se vio transformado por la necesidad de organizar acciones que permitieran ir en ayuda de la comunidad más afectada por este problema internacional:

“De esta manera, se evidenció un cambio en relación con los medios legítimos para la solución de los conflictos internacionales. Durante mucho tiempo la guerra fue admitida como forma legítima de afrontar las diferencias internacionales, lo cual llevó a Europa, en la primera mitad del siglo XX, a dos conflictos totales. Por este motivo, se generó un interés en construir mecanismos para a la proscripción definitiva del uso de la fuerza o de la guerra, como herramienta de las relaciones internacionales.”⁴⁸

⁴⁷ Villareal, A. 2008. El protagonismo de las Organizaciones no Gubernamentales en las relaciones internacionales: ejemplo de la apertura de espacios de participación a nuevos sujetos internacionales en el siglo XX. (en línea) International Law: Revista Colombiana de derecho Internacional. http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-81562008000100006&lng=es&nrm=iso Consultado 18 de enero. 2013.

⁴⁸ *Ibid.p.49.*

En cuanto al desarrollo de las ONG en Sudamérica:

“A Latinoamérica llegaron dos lustros después, pero no es hasta los años 70 cuando estas asociaciones comienzan a multiplicarse, favorecidas por la incapacidad manifiesta de los organismos gubernamentales para construir y ofrecer eficientemente soluciones en áreas sociales sujetas a conflictos; y también debido al incremento de los índices de pobreza, inseguridad y de exclusión de los códigos de la modernidad: empleo, salud, educación, cultura, seguridad social.”⁴⁹ (Rosillón; Villalobos, 2007)

Las ONG y según lo contemplado por parte de su misión civil y humanitaria, desarrollan elementos presentes en lo pronunciado por los principios de la RSE. En la actualidad existe una suerte de debate en cuanto al ejercicio de esta práctica empresarial llevada a cabo por parte de estas organizaciones, ya que el origen y fundamentación del concepto de responsabilidad en base a lo empresarial, se aleja del fin último perseguido por estas organizaciones.

Desde esta posición las ONG han adoptado por desplegar su responsabilidad por medio de un compromiso social, humano comunitario, diferenciándose así al desarrollado por el de las empresas que poseen como intención beneficiarse de forma económica:

⁴⁹ Rosillón, L.: Villalobos, O. Op. cit. p.50.

“Este acercamiento entre las ONG y el mundo empresarial tiene su reflejo en una figura reciente que se ha denominado el emprendedor social. Su comportamiento es similar a un empresario, sólo que persigue la puesta en marcha de proyectos sociales.”⁵⁰

Esta aproximación entre ONG y RSE nace a partir de la necesidad de poder evitar riesgos, aprovechando las oportunidades e innovando con elementos presentes y desarrollados por parte del competitivo mundo de las empresas. La diferencia radica en que la concepción empresarial manejada por las ONG, se inclina principalmente bajo el concepto de un compromiso con la comunidad, emparentada con la función humanitaria practicada por estas organizaciones, y que mediante la práctica de este modelo, logran trascender y transformarse en un actor social más dentro de la comunidad.

⁵⁰Executive Excellence. 2012. Responsabilidad Social y ONG. Madrid, ESP. Disponible en. http://www.eexcellence.es/index.php?option=com_content&view=article&id=235:responsabilidad-social-y-ong&catid=57:fundacion-luis-vives&Itemid=67 . Consultado 10 de enero 2013.

5.7 Hacia una aproximación del concepto de Responsabilidad Social Bibliotecaria (RSB)

5.7.1 Antecedentes

La RSB como concepto teórico y práctico se encuentra aun en desarrollo, a diferencia de la RSE que es un elemento impulsado e implementado de manera más extensa dentro del mundo empresarial. Existen tentativas en cuanto al desarrollo de las responsabilidades bibliotecarias, y que son reconocidas como perspectivas éticas, o deontologías bibliotecarias, pero bajo el concepto de RSB que involucren aspectos sociales, éticos y populares bajo una concepción “Latinoamericana” de las problemáticas de la profesión, no existen esfuerzos claros para alcanzar este objetivo.

Organizaciones internacionales bibliotecarias como la IFLA han desarrollado algunos acercamientos al concepto de la RSB, bajo consideraciones específicas que abarcan elementos sobre el acceso a la información, nuevas tecnologías, y el enfoque en el terreno de lo social que es el cuerpo principal de lo que se entiende como responsabilidad. Aun teniendo como modelo estos aportes por parte de organismos bibliotecarios internacionales, no existe un concepto de RSB declarado oficialmente, siendo estos solo intentos y consideraciones de los temas que debiesen contemplarse dentro del deber social de la profesión.

La RSB se fundamenta principalmente por lo establecido por parte de la ética de las responsabilidades, que involucren el desarrollo del quehacer de las profesiones, como lo es en este caso la responsabilidad bibliotecaria. La RSB se dirige esencialmente al rescate de los aspectos del mejoramiento social y profesional, los que tienen que ver con la recuperación de los elementos culturales, patrimoniales, medioambientales, sindicales,

humanos, étnicos y de los grupos con menos acceso a la educación formal. Tanto la RSB como la RSE que pretende por medio de la empresa contribuir al mejoramiento social, la RSB hace lo suyo considerando al profesional y a la biblioteca para poder generar el mismo fin, tanto de manera externa como al interior de estas unidades, tomando en cuenta sus propias responsabilidades en relación a lo comprendido dentro del ejercicio profesional y lo declarado por parte de la ética bibliotecaria por medio de los códigos deontológicos de conducta profesional.

5.7.2 Ética Profesional

Par poder lograr a una aproximación del sentido del deber ético en el ámbito profesional bibliotecario; se estima necesario realizar un análisis, partiendo de la base en lo descrito por parte de la ética de las profesiones:

“La profesión se considera como una suerte de vocación, lo cual no significa que alguien se sienta llamado a ellas desde la infancia, sino que cada profesión exige contar con unas aptitudes determinadas para su ejercicio y con un peculiar interés por la meta que esa actividad concreta persigue”⁵¹.

Son las palabras con las cuales Adela Cortina (1998) establece el sentido del deber de la vocación profesional, ya que para poder desarrollar esta actividad, no solo es necesaria la existencia de la inclinación por el gusto del ejercicio, sino que además, debe existir la conciencia de desarrollar también los intereses y objetivos que esta persigue con su práctica. En este sentido Cortina afirma que:

⁵¹ Cortina, Adela. 20 de febrero de 1998. Ética de las profesiones (En línea). Madrid, España. Disponible en. http://elpais.com/diario/1998/02/20/opinion/887929205_850215.html. Consultado 2 agosto. 2012

"Cada actividad profesional -diría yo- justifica su existencia por perseguir unos bienes internos a ella, bienes que ninguna otra puede proporcionar. Transmitir conocimientos y educar en la autonomía es el bien de la docencia; ampliar la información de los ciudadanos y proporcionarles opiniones diversas es el de la actividad informativa; prevenir la enfermedad, cuidar y curar es el bien de las profesiones sanitarias; trabajar por una convivencia más justa debería ser la meta de los juristas en sus diferentes dedicaciones"⁵²

La profesión bibliotecaria persigue con su quehacer transformarse en el motor generador del acceso entre la "información" y la "sociedad". En esta labor se encuentran insertas propiedades que tienen que ver con los deberes con los cuales la profesión se orienta en la búsqueda del mejoramiento progresivo de su trabajo, tomando en cuenta la gran carga social presente en el ejercicio profesional. En esta línea Cortina argumenta:

"Los motivos -conviene recordarlo- sólo se convierten en razones cuando concuerdan con las metas de la profesión. Cuando los motivos desplazan a las razones, cuando la arbitrariedad impera sobre los argumentos legítimos, se corrompe una profesión y deja de ofrecer los bienes que sólo ella puede proporcionar y que son indispensables para promover una vida humana digna"⁵³.

Las profesiones se encuentran regidas bajo códigos sociales y legales que norman y regulan las conductas profesionales dentro de su propio campo de acción social. Esta acción normativa pretende asegurar este desarrollo profesional, sustentando y validando su accionar representados por medio de los códigos de ética profesionales desarrollados para

⁵² Cortina, A.1994. Ética mínima: introducción a la filosofía práctica. 4 ed. Madrid, Tecnos. 295 p.

⁵³ Cortina, A.Op.cit.p.53.

orientar la labor en su entorno natural y social. Desde esta reflexión Cortina hace un hincapié en dos elementos principales de los cuales se sostiene la ética profesional:

*“El quehacer ético se sustenta sobre dos pilares, sin los cuales yerra su objetivo: el interés moral y la fe en la misión de la filosofía”*⁵⁴

De este modo el profesionales en sus diversos espacios de desarrollo, precisa sustentar, legitimar y normar el estado en la materia de su quehacer, ya sean estos por medio de epístemes, y como lo es en este caso, el desarrollo y ejercicio de una deontología profesional., punto en donde la ética emprende un papel trascendental en la toma de decisiones. Estas consideraciones permiten discernir en que “decisiones” son las ajustadas para tomar dentro de la labor bibliotecaria, proporcionando así los requerimientos necesarios para el desempeño profesional en la integración de los diversos actores sociales, logrando de esta forma y en palabras de “Cortina” mantener el balance entre el *"ethos profesional"* y lograr la excelencia. Elemento que se transforma en la finalidad intrínseca de la profesión bibliotecaria y de las profesiones en particular, al asumir el compromiso profesional fundamental en la aspiración de la verdad dentro de la sociedad, permitiendo la búsqueda de conceptos éticos universales.

⁵⁴ *Ibid.p.54.*

5.7.2.1 Ética Bibliotecaria

La Ética Bibliotecaria, y por medio del desarrollo de los Códigos de Ética Profesionales formulados para tomar en cuenta los elementos morales presentes en la sociedad, estas deontologías profesionales, se fundamentan principalmente en tres elementos generales, las cuales Bustamante A. y Padial León señalan que:

“las virtudes adquiridas a través de la práctica; los valores e ideales sociales y culturales; los derechos y deberes exigibles a quienes desarrollan una profesión.”⁵⁵.

Desde el punto de vista del desarrollo profesional bibliotecario, la IFLA establece en cuanto al desarrollo de estas normas de origen deontológicas, 6 elementos generales a reflexionar desde el punto de vista social de la RSB:

- *“Acceso a la información*
- *Responsabilidades hacia las personas y la sociedad*
- *Privacidad, confiabilidad y transparencia*
- *Acceso abierto y Propiedad Intelectual*
- *Neutralidad, Integridad personal y habilidades profesionales*
- *Relación de colegas y empleador/empleado “⁵⁶*

⁵⁵ Bustamante, A.; y Padial León, A. 2003. Perspectiva ética y deontológica de la profesión bibliotecaria (en línea). Biblios: revista de bibliotecología y ciencias de la información. Disponible en <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/6206/1/Bustamante.pdf>. Consultado 16 set.2012.

⁵⁶ IFLA. 2012. Código de ética de la IFLA para Bibliotecarios y otros trabajadores de la información. (en línea). <http://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/spanishcodeofethicsfull.pdf> . Consultado 18 de enero. 2013

A partir de estos principios, el quehacer profesional se rige bajo fundamentos éticos y valores morales universales, que se reflejan en el terreno del desarrollo de la profesión, profundizando en ciertos temas que el Código de Ética de la IFLA señala, y que hacen relación con la responsabilidad social y profesional de la actividad bibliotecaria:

“- La bibliotecología es, en su esencia, una actividad ética que incorpora un método de gran valor al trabajo profesional con la información.

- El papel de las instituciones y de los profesionales de la información, incluyendo bibliotecas y bibliotecarios, en la sociedad moderna, es apoyar la optimización del registro y la representación de la información y proporcionar acceso a esta.”

- El servicio de información, en interés del bienestar social, cultural y económico, está en el centro de la bibliotecología, y por lo tanto, los bibliotecarios tienen una responsabilidad social. “⁵⁷

5.7.2.2 Los Códigos de Ética Bibliotecarios

Los códigos éticos desarrollados por los profesionales de la información, se han transformado en un importante instrumento de ayuda para la demarcación del sentido profesional, intentando con esto producir una concientización de la profesión en el cumplimiento de su responsabilidad social, generando el nexo mediador entre la actividad y el desarrollo de la comunidad.

⁵⁷ Ibid.p.56.

La IFLA, y por medio de su código de ética se pronuncia en cuanto al deber de la profesión en el desarrollo del mejoramiento social, y que son las ideas principales en cuanto a la demarcación y establecimiento de una Ética Bibliotecaria, estableciendo que:

*“La misión principal de los bibliotecarios y otros trabajadores de la información es asegurar el acceso a la información para todos para el desarrollo personal, educación, cultura el enriquecimiento, la actividad económica y la participación informada y la mejora de la democracia.”*⁵⁸

En cuanto a las funciones de los códigos de ética, estos se pueden describir en:

1. *“Promover la reflexión sobre los principios con los que los bibliotecarios y otros trabajadores de la información pueden establecer políticas y afrontar dilemas.”*
2. *“Mejorar la auto-conciencia profesional “*
3. *“Proporcionar transparencia a los usuarios y a la sociedad en general”*⁵⁹

5.7.2.3 Tipologías de Códigos de Ética Bibliotecarios

Los códigos de ética permiten la demarcación del rol profesional y social por medio de los estamentos de orden deontológico. Estos códigos de ética, y según su campo de acción se encuentran tipificados y enfocados a cubrir con las siguientes necesidades:

⁵⁸ *Ibid.p.64.*

⁵⁹ *Ibid.p.57.*

TIPOLOGÍAS

“Según diversos autores, estos códigos deontológicos pueden responder a una triple tipología:

- 1- *Aspiracionales: enumeración de principios generales (Ej.: el código de la ALA)*
- 2- *Educacionales: desarrollan principios y valores con comentarios e interpretaciones extensas (Ej.: código canadiense)*
- 3- *Disciplinarios: basados en reglas de gobierno de conducta (Ej.: algunos códigos de Latinoamérica)*
- 4 - *Existe también la posibilidad de que los códigos sean Mixtos, obedeciendo a una doble tipología. (Ej.: Código de la Library Asociation Británica)”⁶⁰*

En el país el Colegio de bibliotecarios de Chile (CBC), en su código de ética, establece dos puntos generales en relación al sentido de la ética bibliotecaria y su responsabilidad social, los cuales se ven expresados en los siguientes artículos, en concordancia al ejercicio profesional de la profesión y de los deberes con la sociedad, estableciendo en su punto 2.2 que:

“2.2 En consistencia con los objetivos y políticas de cada biblioteca, el bibliotecario tiene la obligación de dar servicio dinámico e imparcial a todos los miembros de la comunidad correspondiente”⁶¹

⁶⁰ Liduvina, M.; Clavero, S.2010. Algunas reflexiones sobre la ética de los profesionales de la información y la bibliotecología. (en línea). <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v8n2/v8n2a798.pdf> .Consultado 18 de enero.2013

⁶¹ Ley N° 17.161. Colegio de Bibliotecarios de Chile. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago de Chile, lunes 10 de julio de 1969.

En el punto 3.1 del Código de ética del CBC, y en relación al ejercicio profesional se señala lo siguiente:

“ 3.1 El bibliotecario debe tener siempre presente que es un servidor del saber, de la ciencia y de la cultura y que corresponde a la esencia de su deber profesional el desempeño de su labor, honesta, objetiva y diligentemente dentro de las normas morales y las leyes vigentes.”⁶²

Los Códigos Ética Bibliotecarios responden a normar el deber de la profesión, conduciéndose principalmente a la demarcación de las principales preocupaciones a nivel social de la labor bibliotecaria. Estos enunciados delimitan claramente cuáles son las principales problemáticas a abordar en cuanto a la responsabilidad social de la labor profesional dirigida esencialmente a promover la reflexión en el resguardo de la integridad de la sociedad, y a las diversas formas existentes en el acceso de la información, y de las propiedades valóricas inherentes a esta, transformándose el bibliotecario en un sujeto activo dentro de este proceso.

⁶² *Ibid.p.69.*

5.8 Responsabilidad Social Bibliotecaria (RSB): una aproximación al concepto.

La RSB se centra en reflexionar dentro del margen del ejercicio profesional al incorporarse a generar acciones dirigidas a las problemáticas con las cuales la profesión tropieza de frente en su quehacer. Esta visión de responsabilidad, hace referencia a las obligaciones a las que el profesional se debe en su ejercicio, en donde, y aun estando implícitas y declaradas por medio de diversos estamentos éticos bibliotecarios por medio de la noción del deber, rol o perspectivas éticas para la profesión bibliotecaria; no se encuentran definidas bajo una concepción de RSB, que considere los aspectos históricos, populares, políticos, y medioambientales, que sean representativos a las necesidades de la comunidad desde el punto de vista “*Latinoamericano*”

En este aspecto Edgardo Civalero (2006) sostiene que:

“El libro y la educación no sacian el hambre hoy, pero son instrumentos indispensables si se pretende saciar esa hambre en el futuro. En principio pueden recuperar identidades locales en plena desaparición, culturas minoritarias destruidas y tradiciones orales que se pierden a diario. Pueden suministrar dos herramientas básicas para toda comunidad o pueblo que desee crecer: la lectura y la escritura.”

Desde esta reflexión se alinea el punto central de donde se perfila el desarrollo de la RSB, el cual tiene como principio, el reconocimiento de las problemáticas sociales actuales de donde se fijan los cimientos de la RSB, que se genera a partir de la reflexión de los elementos éticos y morales presentes en la sociedad. El bibliotecario posee como obligación, asumir y llevar a la práctica por medio del ejercicio de su quehacer profesional el desarrollo integral de su colectividad, asumiendo de igual manera el reconocimiento de sus derechos, y en el

desarrollo de los espacios necesarios, que por medio de acciones propias del deber de la profesión se proyecten a la construcción social de su entorno. En este sentido Edgardo Civalero (2006) agrega:

*“La responsabilidad social comienza por reconocer que el trabajo comienza en casa. Cada profesional tiene un deber ético para con su propia sociedad, donde quiera que trabaje, donde quiera que desee y quiere ayudar. La ayuda externa las teorías, los largos artículos y las buenas ideas pueden colaborar; pero el detonante es reconocer que cada profesional tiene ese deber: que se debe a sus comunidad, a su región, a su país, a su cultura y a su gente; que el cambio –pequeño, ínfimo- es posible, y que esa posibilidad está en sus manos.”*⁶³

El concepto de RSB, comprende la asimilación y la toma de responsabilidades éticas con la sociedad, asegurando la sustentabilidad y desarrollo integral de la comunidad, transformándose la biblioteca en el nexo de acción, entre el bibliotecario y la sociedad, generándose el rol ético y la finalidad última de la cual la responsabilidad social bibliotecaria persigue como misión:

*“El bibliotecario tiene dos funciones sociales esenciales, la integración de la biblioteca en la sociedad y la sociedad en la biblioteca”*⁶⁴

El sentido de la RSB, se encamina al reconocimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos plasmados en los derechos humanos, creando con estos espacios, recursos,

⁶³ *Ibid.p.71.*

⁶⁴ *Ibid.p.56.*

que conlleven a propulsar iniciativas que acojan acciones bajo la visión de una ética profesional bibliotecaria, personificada bajo la concepción de una RSB, que contemple la asimilación de este compromiso, tanto por parte de la organización (biblioteca), y del profesional (bibliotecario), demarcando las consideraciones y las “obligaciones” que se encuentran presentes en la RSB, y en lo enunciado en los códigos deontológicos bibliotecarios; en esta línea Bustamante y Padial León (2003: 38) señalan que :

“Según Froehlich (1992) en su obra Ethical considerations of informations professionals, plasma una idea importante como lo es la de sugerir que los valores propios de los bibliotecarios se deben mantener en una actitud ética para que los valores personales no interfieran y sean impuestos a los usuarios, por lo que se exige una postura de tolerancia frente a la religión, política, ideología, etc. Para tal fin Froehlich habla de “obligaciones”, con el fin de eliminar las influencias personales, agrupando estas obligaciones en cuatro categorías: obligaciones hacia uno mismo, obligaciones organizativas, obligaciones del entorno y obligación social”⁶⁵.

La RSB cobra sentido en cuanto se tomen en cuenta estos enunciados de los cuales se debe el bibliotecario en su ejercicio con su comunidad, factor relevante en la conformación del rol, constituyéndose junto con esto el “Honor” del mismo, el cual se transforma en un aspecto importante a considerar y desarrollar:

“La responsabilidad social de los bibliotecarios aun no está plenamente desarrollada, aunque se encuentren, por doquier, ejemplos que rayan en el heroísmo. La educación bibliotecológica- con raras excepciones- contempla pobremente los aspectos populares y

⁶⁵ Ibid. p.62.

*sociales de la profesión (esto no ocurre solo en Latinoamérica, pero quizás aquí sea más necesario, y por ende, esta ausencia se note mas) y no suele ocuparse de las bibliotecas “de trincheras “. Estas quedan en manos de profesionales que se sienten aislados, pero que luchan valerosamente por completar o mejorar su formación y por generar, con recursos casi inexistentes, servicios que respondan a las imperiosas necesidades de su comunidad”.*⁶⁶
(Edgardo Civallero, 2006).

¿Qué significa ser un bibliotecario socialmente responsable? Es la pregunta con la cual Kagan (2005) comienza su artículo llamado “IFLA and Social Responsibility: A Core Value of Librarianship”⁶⁷ (IFLA y Responsabilidad Social: un valor fundamental de Biblioteconomía). En este artículo se recopilan las experiencias registradas sobre el desarrollo de las responsabilidades sociales provenientes de las Mesas Redondas organizadas por la Asociación Americana de Bibliotecas, (ALA) en conjunto con IFLA. En estas mesas realizadas desde 1991 hasta el 2005 se han llevado a cabo la gestión de por lo menos 81 resoluciones a favor del desarrollo de la temática. Dentro de estas reuniones se han logrado establecer los siguientes temas centrales en cuanto al desarrollo de la RSB:

- *“Las responsabilidades internacionales*
- *Libertad Intelectual*
- *ALA Gobierno / Democracia*
- *Gay / Lesbiana / Bisexual / Transexual*
- *Medio ambiente*
- *Racismo*

⁶⁶ Civallero, E. Op.cit.p.62.

⁶⁷ Kagan, Al. 2005. "IFLA and Social Responsibility: A Core Value of Librarianship. Copenhagen. DK. Disponible en <http://www.indiana.edu/~libsalc/african/IFLA.pdf> Consultado 24 mar 2013

- *Biblioteca de Temas Congreso*
- *Relaciones Laborales*
- *Pobreza*
- *Alternative Press*
- *Asuntos de la Mujer*
- *Biblioteca de Educación”⁶⁸*

En algunas de las resoluciones más recientes desarrolladas se incluyen temas como:

- *La democracia cultural como un valor fundamental*
- *Poner fin a las restricciones a viajes de los ciudadanos norteamericanos a Cuba*
- *Poner fin a la ocupación de EE.UU. de Irak*
- *Prohibición de Materiales de Capacitación racistas por el Ejército de los EE.UU.*
- *Protección de expresión lugar de trabajo*
- *La derogación de toda la Ley Patriota de EE.UU.*
- *La tortura como una Violación de nuestros valores básicos como bibliotecarios “⁶⁹*

Dentro de la profesión bibliotecaria, la reflexión y practica de la RSB no siempre es tratada como un elemento determinado y fundamental dentro del quehacer profesional, ya que de ser tratado y profundizado, solo se suele hacer reseña de este solo de manera teórica que practica, y de ser en la práctica, no suele ser reconocida como un concepto concreto en sí mismo, desarrollado en la formación académica profesional. La implementación de la RSB no solamente debe ser aplicada y conocida en términos generales como concepto, sino que

⁶⁸ Kagan, Al. Op. cit.p.63.

⁶⁹ *Ibid.* p.64.

además, debe poder desarrollarse dentro de los enfoques interno y externo para su aprovechamiento como herramienta de gestión bibliotecaria. Esta concepción debe comprender una visión dirigida hacia el mejoramiento y rescate de los valores sociales presentes en la comunidad en donde la biblioteca desarrolla su actividad.

5.8.1 RSB interna

Al igual que la RSE de enfoque interno, que posee como propósito poner en práctica de forma diferenciada el alcance de gestión al interior de las empresas con el mejoramiento de las condiciones sociales y laborales de sus empleados. La *RSB* interna, debiese poder actuar de la misma manera dentro de la organización desarrollando los temas conducentes al progreso social y laboral de sus trabajadores.

En Chile, lo más cercano al desarrollo de una *RSB* interna, es lo establecido por medio del Código de Ética del CBC, y en especial en lo declarado en su punto 4, correspondiente a las relaciones entre colegas y otros profesionales, y en el punto 6, referente a las relaciones del bibliotecario con la institución, y la biblioteca en la cual presta sus servicios. Estos apartados señalan la forma en la que el profesional debe desenvolverse dentro de la organización. El código de ética del CBC, hace un marcado enfoque en cuanto a las directrices correspondientes al comportamiento profesional, sin dejar claro los dirigidos a los temas vinculados al desarrollo de una “*Responsabilidad Social*”; puntos que son tratados de manera más concreta por parte de la RSE, en cuanto al desarrollo de mejoras dentro de la organización, la sociedad, los recursos humanos, y en la relación que se genera entre el empleador y empleado.

5.8.1.1 La RSB externa

La RSB externa como concepto, no se encuentra desarrollada a diferencia del enfoque externo de la RSE. El enfoque externo de la RSB, debiese contemplar de manera central, el quehacer promovido por parte del bibliotecario desde el interior de la organización, en el aporte del mejoramiento social de su colectividad, considerando los principios y valores culturales, sociales, éticos presentes en estos grupos.

Según lo señalado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (“UNESCO”⁷⁰), la biblioteca como entidad social tiene como facultad considerar y promover el tratamiento de los componentes presentes dentro de los Derechos Humanos, como lo es la educación, la libre expresión y recuperación del patrimonio cultural local. La RSB tiene como primordial reflexión la práctica de estos aspectos al exterior del espacio físico comprendido por la biblioteca:

“La biblioteca puede garantizar libertades y derechos humanos tan básicos como la educación, la información, la libre expresión, la identidad y el trabajo... Puede proporcionar herramientas para la solución de problemas de salud, violencia, adicciones y nutrición... Puede borrar todo tipo de analfabetismos, puede recoger tradición oral, puede difundir conocimientos perdidos y recuperar lenguas en peligro”⁷¹.

⁷⁰ La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) .Es un organismo perteneciente a las Naciones Unidas. Fundado el 16 de noviembre de 1945 con el objetivo de contribuir a la paz y a la seguridad mundial, usando como medio principal la educación, la ciencia, la cultura y las comunicaciones. (N. del A.)

⁷¹ Civallero, E.2005. El rol social de las bibliotecas públicas en Latinoamérica Algunos conceptos y líneas de acción desde una perspectiva progresista (En línea).Córdoba, AR. Disponible en <http://bitacoradeunbibliotecario.blogspot.com/> . Consultado 15 agosto 2012.

En cuanto a la RSB externa, la aproximación más cercana se encuentra en lo estipulado por medio del Código de Ética del CBC y en especial en lo declarado en el punto 2.1, con respecto a los deberes del Bibliotecario, en relación con la sociedad, en donde se señala que:

“La biblioteca es una agencia social de conservación, transmisión y comunicación de la cultura, y el bibliotecario, el enlace entre el hombre y los medios físicos en que se registran las experiencias humanas de las generaciones pasadas y presentes.”⁷²

En la práctica, la RSB externa tiene la finalidad de implementar mejoras al interior de la sociedad, en donde el bibliotecario y dentro de su campo de acción, se transforma en una persona activa en este proceso. Es por esto que la construcción de un desarrollo social por parte del bibliotecario y la biblioteca implica un profundo conocimiento de las problemáticas presentes en su comunidad:

“Que el bibliotecario asuma un compromiso con las búsquedas, creencias, Idiosincrasia, quejas y luchas de aquellos a quienes sirve; que se vincule a la Realidad social que lo rodea para (re)conocerla y entenderla; que se solidarice con las problemáticas y conflictos que surjan a su alrededor; que dirija sus esfuerzos, sus iniciativas, sus ideas y sus propuestas en pos del bien común y de la solución de los asuntos más urgentes y acuciantes; que actúe de acuerdo a su ética personal y profesional, y que tanto sus acciones como individuo como

⁷² Ley N° 17.161 Colegio de Bibliotecarios de Chile. Op.cit.p.60.

*los servicios de la institución que gestiona sean siempre socialmente responsables*⁷³.(Civallero, 2011:11)

La definición de “*socialmente responsable*” implica trabajar bajo una visión que comprenda el valor presente en la integración de los temas más agudos de la sociedad, y generar desde la biblioteca y por medio de los profesionales, las posibles vías existentes hacia las soluciones. Muchas veces los tecnicismos de las profesiones, han llevado a dejar de lado los temas sociales insertos dentro del ejercicio de las profesiones.

⁷³ Civallero, E.2011. El rol de la biblioteca en la inclusión social. Jornadas de Gestión de la Información “De la responsabilidad al compromiso social” organizadas por SEDIC (Asociación Española de Documentación e Información) .2011. Jornada XIII de gestión de la Información. Madrid. pp. 10 - 11

5.9 Bibliotecas Públicas

5.9.1 Concepto de Biblioteca Pública

La inclusión del tema de las Bibliotecas Públicas en esta investigación, se justifica debido a que es en estas unidades en donde se realizará la búsqueda e identificación de las prácticas con las que se desarrolla el concepto de RSB. Estas unidades corresponden a la Provincia Cordillera, en donde se encuentran las bibliotecas pertenecientes a la comuna de Puente Alto, Pirque y “San José de Maipo”⁷⁴. Por lo cual se hará una aproximación al concepto de Biblioteca Pública, una breve reseña histórica de las mismas, y una descripción de las unidades pertenecientes a la Provincia Cordillera - Región Metropolitana. Todo esto para lograr una mejor aproximación y delimitación en el alcance del presente estudio.

Según la noción actual de Biblioteca Pública, y teniendo como referencia a la misión establecida por parte de la Unesco; las bibliotecas públicas en Chile establecen por misión:

“Contribuir al desarrollo integral de los miembros de una comunidad determinada y a su propia identidad, con la participación de la comunidad, actuando como puente entre la cultura acumulada y el libre acceso de dicha comunidad a la información, conocimiento y recreación”⁷⁵.

Estableciendo del mismo modo como visión:

⁷⁴ *Ibid.* p. 13.

⁷⁵ UNESCO.1994. Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas (En línea). Londres, ING.

Disponible en http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.htm .Consultado 16 ago. 2012.

“Un espacio para la lectura recreativa, un centro cultural recreacional, que privilegie la lectura sin excluir medios modernos de transmisión.- Un centro cultural para la población que no está en el sistema de educación formal, constituyéndose además en el centro de recopilación de cultura de la comunidad y su acervo cultural”⁷⁶.

.Por otro lado, la misión establecida por la Subdirección Nacional de Bibliotecas Públicas de Chile (SNBP) y haciendo uso de lo determinado por parte de la misión de las Bibliotecas Públicas por parte de la Unesco; definen que:

“Facilitar el acceso de la población con dificultades socioeconómicas y geográficas a la información, conocimiento, recreación, educación permanente y difusión del patrimonio cultural del país, a través de la Red de Bibliotecas Públicas coordinadas por la DIBAM”.⁷⁷

Interpretando estas consideraciones, la Biblioteca Pública debe ser el lugar en donde sus servicios se encuentren enfocados al mejoramiento de los sectores con más dificultades en el acceso a la educación, y al desarrollo social de la comunidad. Es de esta forma que las bibliotecas públicas debiesen ser un lugar que se encuentra en constante integración y apertura hacia su colectividad, permitiéndose ser un espacio promovedor de servicios enfocados a las necesidades locales de su entorno, respondiendo de esta manera a su propia responsabilidad social como espacio público democratizador. En cuanto al desarrollo a nivel nacional de las bibliotecas públicas, el profesor “Rementería”⁷⁸ señala que:

⁷⁶ *Ibid.p.69.*

⁷⁷ Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas .2012.Misión (En línea). Santiago, CH. Disponible en: http://www.bibliotecaspublicas.cl/Vistas_Publicas/publicContenido/contenidoPublicDetalle.aspx?folio=3885&idioma=0 . Consultado 02 ago.2012.

⁷⁸ Dr. Ariel Rementería Piñones, Universidad Complutense de Madrid. Profesor Fundador “Escuela de Bibliotecología Universidad Bolivariana”. (N. del A.)

“Los procesos de desarrollo de las bibliotecas públicas en Chile, se encuentran relacionadas estrechamente con las directrices reguladoras de las políticas de modernización del estado, generándose un proceso de descentralización, que facilite y permita, la autonomía, por parte de las coordinaciones regionales, mejorando de la misma forma, el nivel bibliotecario en regiones, concluyéndose con esto, un concepto, y definición actual, de biblioteca pública en nuestro país, siendo así el reflejo de la democracia, el profesional bibliotecario, y la Dibam”⁷⁹ (Rementería, 2008: 250).

La búsqueda de un concepto de Biblioteca pública es tan variado como la comunidad en la cual ésta se encuentra inserta, lográndose dimensionar que por misión la biblioteca pública debe acentuar su práctica a la integración de las minorías, recuperación de la cultura local, y lo principal que hace que la organización se mantenga en el tiempo al tomar de manera activa, la constante adaptación hacia los cambios y necesidades de su comunidad, lo que a su vez ayuda al desarrollo de la responsabilidad que por función social se debiese encontrar en el espíritu de estas unidades.

⁷⁹ Rementería, A. 2008. Políticas Bibliotecarias: análisis y diagnóstico de las bibliotecas chilenas. Santiago de Chile. Universidad Bolivariana. 479 p.

5.9.1.1 Las Bibliotecas Públicas en Chile

5.9.1.2 Antecedentes Históricos

Las primeras bibliotecas en Chile se remontan aproximadamente al siglo XVIII, y su impulso es promovido por parte de los grupos religiosos de la época. En 1921 se crea la Dirección General de Bibliotecas, la que tiene como función esencial organizar y coordinar a las bibliotecas existentes hasta ese entonces. En el año 1929 nace la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM), entidad que comienza a dirigir a otras entidades entre las cuales se incluye la Biblioteca Nacional, fundada en el año 1813, el Archivo Nacional, Museos Nacionales y Bibliotecas Públicas.

En Chile las bibliotecas de la primera mitad del siglo XIX contaban con muy pocos recursos, tanto desde el punto de vista de los recursos humanos, de infraestructura y de colecciones, por lo cual y motivado por la necesidad de realizar un progreso enfocado al mejoramiento de la educación de la época, el Estado se ve en la obligación de legislar en cuanto a políticas sociales, en las que se incluyen el mejoramiento de estas unidades. Es así que en el año 1929 se publican algunos decretos a favor de esta causa.

En los años 20 la Biblioteca Santiago Severín de Valparaíso es la primera biblioteca pública establecida, contabilizándose en total hasta el año 1976 tan solo 50 bibliotecas públicas en el país. En 1977 se funda la Coordinación Nacional de Bibliotecas Públicas, unidad subordinada por la DIBAM. En este mismo periodo comprendido entre los años 1978 y 1988, siguen existiendo problemas en infraestructura, colecciones y recursos humanos. Por su parte la Coordinación Nacional de Bibliotecas Públicas, aun no logra desarrollar plenamente el alcance de gestión territorial necesario para la administración mínima del naciente sistema nacional bibliotecario.

En cuanto a las colecciones, Valdés Rodríguez (2010:7) describe que:

“El desarrollo de colecciones estuvo restringido a los libros de depósito legal y donaciones. Sólo en 1989 la dirección de la Dibam entrega \$ 2.000.000 para la compra de libros y se adquirieron 16 títulos con 1.564 ejemplares. La unidad de operaciones fue la encargada de la distribución y control del material bibliográfico a través del catálogo colectivo nacional. Además cada región construyó el catálogo regional que incluyó además el material adquirido por las bibliotecas de cada región”⁸⁰

En total y en el transcurso de los años 1977 y 1990, se crearon en total 43 bibliotecas públicas, y 273 a lo largo de todo el país:

La Coordinación de las Bibliotecas Públicas desde el año 1993 pasa a manos de la Subdirección de Bibliotecas Públicas, administración que sigue hasta el día de hoy:

“Este cambio de nombre coincide con un cambio radical en las políticas de bibliotecas y en la estructura de esta organización, la cual pasa de ser piramidal a una organización horizontal y participativa. Dentro de este nuevo estilo de gestión se elabora en jornadas de planificación estratégica la misión de la biblioteca pública a partir del Manifiesto de la UNESCO”⁸¹

⁸⁰ Valdés, M.2010. Las Bibliotecas Pública Chilenas: Breve historia y presente (En línea). Infoconexión. Revista Chilena de Bibliotecología y Gestión de Información. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/15462/1/Infoconexion%20N%C2%B0%201.%202010.%20Vald%C3%A9s.%20Marcela.pdf> . Consultado 10 set. 2012.

⁸¹ *Bid.*

En la actualidad existen en total a lo largo del país 450 bibliotecas públicas en convenio con DIBAM y coordinadas por el sistema nacional de bibliotecas públicas (SNBP). Con respecto al momento actual y futuro de estas unidades, Gonzalo Oyarzun, Subdirector de Bibliotecas Públicas señala:

"en los últimos 20 años, las bibliotecas han vivido transformaciones muy profundas. De ser un lugar oscuro e inhóspito, hoy se han convertido en una real oportunidad para algunas comunas, sobre todo las que cuentan con infraestructura nueva, construida a partir de 2005, cuando se inauguró la Biblioteca de Santiago". Allí es donde se prestan más libros a nivel nacional y cuenta con 16.554 socios activos. Por ejemplo, en 2010 hubo 360.819 préstamos."⁸²

Por su parte Rementería (2008), se refiere al término usado por definición de "sistema" o "red bibliotecaria nacional", aludiendo a que estas unidades desarrollan su trabajo de forma aislada, y con una escasa interacción entre ellas, por lo cual, el término de sistema o red bibliotecaria, no es el más acertado, por lo que:

"lo de red bibliotecaria nacional", hay que considerarlo más como una desiderata, ya que en la realidad la gran mayoría de tales bibliotecas no tienen ninguna conexión entre ellas, o alguna entidad central"⁸³. (Rementería, 2008: 247),

⁸² Presupuesto para libros en bibliotecas públicas aumenta 53% en últimos cinco años. La Tercera. Santiago de Chile. 17 de abril de 2011. 11 p. Col. 4 En: País.

⁸³ Rementería. Op. cit. p.71.

En este punto es necesario poder reflexionar, ya que en la actualidad el sistema no se encuentra en constante comunicación, por lo cual la única retroalimentación que se genera es por medio de canales poco formales que no permiten el conocimiento concreto de las realidades y funcionamientos entre estas unidades. El trabajo y su desarrollo, tan solo es reconocible por medio de la observación en terreno de las necesidades, por lo que el término de “sistema” utilizado no es el indicado, ya que no refleja la realidad entorno a la aplicación del concepto de sistema, siendo este un punto a tomar en cuenta por parte de las coordinaciones nacionales para el mejoramiento de las bibliotecas públicas.

5.9.1.3 Bibliotecas Públicas en la Región Metropolitana

En la Región Metropolitana existen un total de 50 Bibliotecas Públicas distribuidas dentro de sus comunas y 450 en convenio con la Dibam y coordinadas por el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas y la Coordinación Regional de Bibliotecas Públicas:

“El SNBP se orienta a la participación ciudadana, la calidad de los servicios y la modernización y a la creación de servicios novedosos e integrados, lo cual se expresará en proyectos orientados a integrar a la comunidad a la gestión de la biblioteca y a llevar el libro y la lectura más allá de sus espacios físicos”⁸⁴

En Chile el tema del desarrollo de las bibliotecas públicas es un tema reconocido y presente en la actualidad por parte de la sociedad. El sistema bibliotecario Chileno, aunque no es el

⁸⁴ Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. 2012. Misión (En línea). Santiago, CH. Disponible en: http://www.bibliotecaspublicas.cl/Vistas_Publicas/publicContenido/contenidoPublicDetalle.aspx?folio=3885&idioma=0. Consultado 16 ago. 2012

más avanzado de la región, funciona y se mantiene en camino gracias a que existe el reconocimiento por parte de la comunidad y el Estado, en la labor social desarrollada por estas unidades, quedando un largo trecho por recorrer y seguir mejorando.

5.9.1.4 Bibliotecas Públicas Provincia Cordillera

Para delimitar de mejor manera el área geográfica en donde se realizará el estudio del presente trabajo en torno a las Bibliotecas Públicas correspondientes a la Provincia Cordillera, se procederá a enunciar a la unidades que se encuentran operativas en la actualidad; estas son: Puente Alto (“Centro Bibliotecario de Puente Alto N°349”⁸⁵, con su anexo: Biblioniños, Bibliotren y Bibliobús), Pirque (Biblioteca Pública N° 190).

5.9.1.5 Organización Política y Administrativa de Chile

Debido a la distribución geográfica en la que se encuentran las bibliotecas públicas examinadas, se estima necesario contextualizar su ubicación por medio de lo determinado por la Organización Política y administrativa de Chile. Por lo cual y según lo establecido por la Constitución de Chile y lo declarado en la ley “N° 20.193”, publicada el 30 de julio del 2007, La República de Chile es una nación de origen unitario y administrativamente funcional. Su organización territorial se encuentra descentralizada desde el punto de vista administrativo, y el rol principal a ejercer por parte de los organismos pertenecientes al Estado, es estructurar y fortalecer su regionalización, por lo que:

⁸⁵ El presente estudio y muestreo de las prácticas de RSB, se realizará específicamente en el Centro Bibliotecario de Puente (Biblioteca Central), ya que esta coordina de forma central a las demás unidades (Biblioniños, Bibliotren y Bibliobús) de acuerdo a las mismas políticas de gestión bibliotecaria. (N. del A.)

“Como lo consagra la Constitución Política de 1980 en su artículo 3º Chile es un Estado unitario, con un territorio dividido en regiones. Chile es una república democrática según su artículo 4º. La soberanía reside esencialmente en la Nación. Su ejercicio se realiza por el pueblo a través del plebiscito y de elecciones periódicas (artículo 5º). El gobierno y la administración del Estado corresponden al Presidente de la República, quien es el Jefe del Estado”⁸⁶

En relación a la administración y organización del país, se establece que:

“Para el gobierno y administración interior del Estado, el territorio de la República se divide en regiones y éstas en provincias. Para los efectos de la administración local, las provincias se dividirán en comunas (Artículo 110).”⁸⁷

Quedando la organización establecida en 15 Regiones, 54 Provincias y 346 Comunas.

⁸⁶ Chile.2012. Constitución Política de la República de Chile Decreto supremo n° 100: texto refundido coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile. Santiago de Chile. Lexnova. 96 p.

⁸⁷ *Ibid.p.76.*

5.9.1.6 Centro Bibliotecario de Puente Alto (Biblioteca Pública N°349)

El Centro Bibliotecario de Puente Alto es dependiente administrativamente por parte de la Corporación Municipal de Puente Alto, siguiendo de esta forma sus normas de gestión, políticas y administrativas, dirigidas a dar entrega de una atención de calidad hacia jóvenes, niños y adultos de la comuna, incluyendo a los 29 establecimientos de educación, 32 jardines infantiles y 8 consultorios; además del sistema de bibliotecas que coordina:

“El Centro Bibliotecario de Puente Alto, su anexo Biblioniños con servicios especializados ubicados en el corazón de la ciudad, y sus servicios itinerantes Bibliobús y casa rodante que recorren la comuna, atienden un promedio diario de 1000 personas en sus diferentes servicios. Inaugurado el año 1993, sus áreas de desarrollo han apuntado a responder a las diversas necesidades de información de toda la comunidad dando acceso profesional y de alta calidad, a diversos recursos de información y nuevas tecnologías.”⁸⁸

El Centro Bibliotecario de Puente Alto administra 4 puntos de servicios bibliotecarios (Biblioniños, Bibliotren, Bibliobús) y el Plan Local de Fomento Lector “Puente Alto Crece Leyendo”, que cuenta con una red de 25 bibliotecas escolares pertenecientes a los establecimientos escolares de la Corporación Municipal de Puente Alto. Sus unidades son:

⁸⁸ Centro Bibliotecario de Puente Alto. 2012. Nuestra Biblioteca. (en línea). Santiago, CH. Disponible. <http://www.centrobibliotecario.cl/nuesbiblio.asp>. Consultado 2 enero. 2013.

5.9.1.7 Biblioteca Central

- **Ubicación:** Concha y Toro #507, Puente Alto.
- **Descripción:** Especializada en jóvenes y adultos, cuenta con más de 13.000 Ítems. Sus servicios se centran en el préstamo a domicilio de material bibliográfico y acceso gratuito a internet por medio de 25 computadores y Wi-Fi.

Desde marzo 2011, el Centro Bibliotecario cuenta con un servicio para personas con discapacidad visual, materializado con el préstamo de audiolibros y computadores con programas de lectura de voz, para la navegación de internet. Esta unidad ofrece además servicios de extensión bibliotecaria por medio de cursos de capacitación en computación en todos sus niveles y programas de exposiciones artísticas de periodicidad mensual, por medio del ciclo Puente Arte, y exhibiciones semanales de cine en su auditorio.

5.9.1.8 Biblioniños

- **Ubicación:** Balmaceda #428, Puente Alto.
- **Descripción y Servicios:** Biblioniños es la primera biblioteca pública desarrollada en Chile. Su colección cuenta con más de 9.000 Ítems. Dentro de sus servicios se pueden encontrar :prestamos domicilio de su colección, servicio de internet y Wi-Fi, actividades relacionadas con la animación a la lectura y talleres literarios y artísticos, Además cuenta con la publicación periódica de la” Revista Brolí”, orientada a niños de diferentes edades.

5.9.1.9 Bibliotren

- **Ubicación:** Concha y Toro, esquina Sargento Menadier (Plaza Arturo Prat), Puente Alto.
- **Descripción y Servicios:** Bibliotren es un vagón de tren acondicionado como biblioteca que cuenta con una colección de más de 2.000 ítems. Dentro de sus servicios se destacan el préstamo de computadores con internet, y Wi-Fi ilimitado.

5.9.1.10 Bibliobús

- **Descripción y Servicios:** Es un bus itinerante que realiza 60 puntos de recorridos dentro de la comuna de Puente alto. Esta unidad ofrece préstamos a domicilio correspondientes a sus más de 3.000 ejemplares que componen su colección bibliográfica.

5.9.1.11 Misión y Visión del Centro Bibliotecario de Puente Alto.

Considerando la labor social dentro de la comunidad de Puente alto y bajo los lineamientos de gestión y administración que posee la Corporación Municipal de Puente Alto, establece como misión:

“El Centro Bibliotecario de la Corporación Municipal de Puente Alto es una institución de cultura y educación dirigida especialmente a responder a las diversas necesidades de información de la comunidad corporación en especial y de la ciudadanía en general, a través de variados servicios y programas, brindando una atención profesional de alta calidad y compromiso social en espacios adecuados y con recursos digitales, bibliográficos,

audiovisuales y tecnológicos modernos que contribuyan al desarrollo de los ciudadanos de Puente Alto".⁸⁹

Estableciendo como visión:

"Queremos que el Centro Bibliotecario, en el marco de la transformación de Puente Alto en ciudad, se convierta en el eje de desarrollo sociocultural de la comuna para dar amplio acceso a la información, la lectura y la cultura preferentemente a las entidades dependientes de la Corporación Municipal y Municipalidad y en la medida de lo posible, al máximo de ciudadanos, con un principio de servicio público, participación y colaboración con diversas instituciones de la sociedad civil: sociales, de salud, educativas y culturales".⁹⁰

El Centro Bibliotecario de Puente Alto posee como preocupación principal dentro de su función social, poder brindar un servicio de calidad a la comunidad de Puente Alto. Esta unidad se encuentra dentro de una de las comunas con mayor densidad poblacional dentro del país (586.309 habitantes⁹¹) y con unos no menores índices de analfabetismo y deserción escolar, por lo cual, su reto social se ve fuertemente influenciado en poder actuar dentro de estas problemáticas.

⁸⁹ *Ibid.* p.77.

⁹⁰ *Bid.*

⁹¹ Datos según censo 2012 (N. del. A)

5.9.1.12 Biblioteca Pública de Pirque N° 190

5.9.1.13 Reseña histórica

La Biblioteca Pública N°190 de Pirque, fue fundada el 29 de marzo de 1985 bajo la Resolución N°218 del Ministerio de Educación. Esta unidad fue creada gracias a la colaboración de la DIBAM y presta los siguientes servicios a la comunidad:

- Atención en sala.
- Préstamo a domicilio
- Extensión Cultural.
- Servicio de Internet.
- Capacitaciones gratuitas en computación

5.9.1.14 Misión y Visión. Biblioteca Pública de Pirque

La Biblioteca Pública de Pirque establece por misión:

“La misión de la Biblioteca Pública de Pirque es contribuir al desarrollo de competencias entre los miembros de la comunidad a través del acceso a la información y la cultura. Fomentar el vínculo de los distintos actores sociales, culturales, educacionales y empresariales de la comuna para el desarrollo de iniciativas tendientes a mejorar el acceso a la lectura, las bellas artes, el patrimonio cultural y social. Proteger el patrimonio cultural y social.”⁹²

⁹² Biblioteca Pública de Pirque. 2012. Quienes somos.(en línea). Santiago, CH. Disponible en <http://www.biblioredes.cl/bibliotecas/4150/qui%C3%A9nes-somos> . Consultado 3 enero. 2013

Y por visión:

“Queremos que la Biblioteca Pública sea un lugar dinámico, de encuentro, participación y libre acceso para toda la comunidad contribuyendo al desarrollo local, fomentando la vinculación con el capital social y cultural existente en nuestra comuna.”⁹³

La Biblioteca Pública de Pirque posee como objetivos generales:

- *Convertirnos en un punto de encuentro en el que la comunidad se vincule.*
- *Diseñar estrategias de acercamiento del libro y la lectura a nivel comunal, que amplíen y mejoren la cobertura bibliotecaria existente.*
- *Favorecer la creación literaria comunal, a través de concursos y actividades de fomento y difusión. Favorecer el acceso a diversas instancias.*⁹⁴

⁹³ *Ibid.p.93.*

⁹⁴ *Bid*

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

Durante el proceso de esta investigación Bibliotecológica y por medio de los antecedentes recopilados, se ha logrado cumplir con el objetivo general enfocado en:

- *“Enunciar, basado en el concepto de RSE, los elementos teóricos y prácticos que debiesen estar presente en la construcción de una conceptualización de la RSB, para poder incorporarlo como un elemento más en el ámbito de la gestión de bibliotecas en general”.*

En la presente etapa de conclusiones, se ha propuesto detallar los resultados obtenidos hasta este punto, por lo cual se exponen los tres objetivos específicos de esta tesis; los cuales son:

1. *“Identificar y extraer los elementos presentes desde el punto de vista teórico y práctico con los cuales las empresas desarrollan en su gestión la RSE”.*
2. *“Construir una propuesta para una aproximación al concepto de RSB, desde el punto de vista teórico y práctico”.*
3. *“Generar elementos conceptuales básicos que permitan el desarrollo de un debate en torno al concepto y a las prácticas presentes en la RSB, en la gestión de las bibliotecas públicas en general”.*

1. *“Identificar y extraer los elementos presentes desde el punto de vista teórico y práctico con los cuales las empresas desarrollan en su gestión la RSE”*

A través de esta investigación, y por medio de la recolección de los antecedentes históricos, prácticos y conceptuales que dan forma al modelo de gestión expuesto por parte de la RSE, se ha podido reconocer que existen elementos que por su naturaleza pueden ser aplicables a la gestión de otras organizaciones en las que se incluyen las “bibliotecas”. Dentro de esta exploración, se ha logrado reconocer las teorías sociales presentes en la RSE, como lo son en este caso, lo representado por parte de la ética inserta en la responsabilidad empresarial, que tiene como fin el convertirse en:

“una propuesta de construir modos alternativos referidos al modo de obrar de las instituciones en el país.”⁹⁵ (Solarte Rodríguez, 2003: 22).

Según a lo expuesto a lo largo de este trabajo, las empresas no se encuentran con la obligación de desarrollar la RSE al interior de su gestión, ya que sin su ejecución, las empresas continúan desenvolviéndose económicamente sin problemas. Lo que si representa una “obligación”, es el asumir que este progreso económico se logra por medio de la sociedad. Este efecto originado, debe verse impulsado por una responsabilidad en lo social, que no basta con encontrarse dentro de un discurso, sino que tiene que reflexionarse, señalarse y materializarse bajo la construcción de un “concepto”.

⁹⁵ *Ibid.p.38.*

2. “Construir una propuesta para una aproximación al concepto de RSB, desde el punto de vista teórico y práctico”.

La presente investigación y en su búsqueda de fundamentos a través de la RSE, ha permitido desprender la visión con la cual el bibliotecario desarrolla su quehacer profesional, al reconocer los componentes que se encuentran presentes en esta construcción. Uno de los principales elementos revelados por medio de los resultados obtenidos en este trabajo, fue el relacionado con el reconocimiento concreto del concepto de RSB, ya que la misión última que llevan a cabo las bibliotecas públicas, hace relación a este “*compromiso social*” materializado bajo una responsabilidad que recae en este caso en el “bibliotecario”. En este sentido y en base a lo recopilado por parte de los resultados de la investigación, la RSE se encuentra bajo un mayor conocimiento que la RSB.

Es cierto que la responsabilidad social bibliotecaria aun no está desarrollada como concepto, por lo que la labor principal de la bibliotecología como disciplina científica y desde el ámbito de la gestión, es continuar ahondando y desarrollándose tanto de manera teórica como práctica y alcanzar a través de otros métodos y disciplinas los elementos que sean aplicables dentro de su naturaleza.

Las responsabilidad social históricamente se encuentra asociada a contra repuesta de los procesos de cambio desarrollados por la sociedad, y suscitados por el desarrollo de las industrias, la tecnología, el cambio climático, la sobrepoblación, la desigualdad social, la educación etc. Estos procesos han ayudado a que se genere una reflexión en torno de sensibilizar a la sociedad a que existen formas en la que este desarrollo no incida en producir impactos desfavorables en la colectividad y el ecosistema.

3. *Generar elementos conceptuales básicos que permitan el desarrollo de un debate en torno al concepto y a las prácticas presentes en la RSB, en la gestión de las bibliotecas públicas en general*

Las empresas y su responsabilidad social, la conceptualización de una RSB, las bibliotecas públicas y el quehacer del bibliotecario en relación al mejoramiento social de su colectividad, son los componentes principales de esta investigación. Estos elementos han permitido contextualizar los fundamentos presentes al interior de las “Responsabilidades Sociales” y en el modo en que las empresas han desarrollado su RSE.

Dentro de las prácticas examinadas referentes a una construcción del concepto de RSB, se identifican y desarrollan dos niveles representados por medio de la RSE interna y externa. En relación al desarrollo del concepto de responsabilidad “*interna*”, se concluye que debe contemplar el progreso de todo su personal sin “distinciones”, la capacitación permanente de sus recursos humanos y participación de estos en la toma de decisiones, al igual que considerarse la inserción social de todo tipo de diversidad, tanto como étnicas, sexuales, políticas y culturales, además de promover la inclusión de personas que posean algún tipo de discapacidad física y/o cognitiva.

Con respecto a la RSB externa se concluye que esta conceptualización de responsabilidad social, debiese contemplar los elementos concernientes a la recopilación del patrimonio histórico y sociocultural de la comunidad, la educación, el desarrollo de fuentes de entretenimiento y ocio, desarrollando los espacios y recursos necesarios para niños, jóvenes y adultos; sensibilizando en torno al cuidado ambiental, tomando en consideración el contexto nacional e histórico desde el punto de vista de una realidad ajustada a los problemas

sociales "Latinoamericanos" que son sin duda los elementos centrales dentro del desarrollo de una responsabilidad social.

Según a lo expuesto por los directores/as de las bibliotecas públicas encuestadas, se puede interpretar que las prácticas desarrolladas por medio del ejercicio profesional, no se encuentran definidas bajo un concepto definido de responsabilidad social.

De acuerdo a la gestión realizada en estas unidades, y ante una posible construcción del concepto de RSB, se pueden identificar algunos elementos establecidos de manera general al interior de la misión, directrices y manifiestos declarados en favor del desarrollo de las bibliotecas públicas. Aun así, estas percepciones no se encuentran simbolizadas mediante una RSB, tanto interna como externa, dejando entrever que si estos componentes se encuentran enunciados de forma implícita en el espíritu del deber profesional, no se estima necesario conceptualizarlos por medio de una RSB, elemento que a su vez representa un desafío para la presente investigación.

A través los resultados obtenidos, se han logrado identificar los tópicos centrales que se encuentran insertos en la RSE, y que a su vez, podrían extrapolarse a la RSB, tanto de forma interna como externa. Los elementos identificados se encuentran señalados en el siguiente esquema:

6.2 Gráfico de prácticas de RSB

| Frente Interno Organizacional | Prácticas de buen trato laboral RSB interna |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo del respeto a la diversidad. 2. Claridad en la descripción de funciones. 3. Objetividad en los criterios de calificación del personal bajo criterios conocidos. 4. Desarrollo de espacios de esparcimiento para los trabajadores. 5. Participación en la toma de decisiones. 6. Infraestructura apropiada para el desarrollo laboral. 7. Desarrollo constante de políticas de capacitación al interior de la organización. 8. Inserción laboral de diversidades como: étnicas, sexuales, políticas y culturales, además de contemplar la inclusión de personas que posean algún tipo de discapacidad física y/o cognitiva. |
| Frente externo social | Respeto al usuario RSB externa |
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar con claridad sobre los servicios que entrega la unidad- 2. Hacer entrega de un servicio igualitario en cuanto a la |

| | |
|------------------------------|---|
| | <p>condición política religiosa, de género, orientación sexual y étnica.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Desarrollo de la innovación en cuanto a la entrega de servicios. 4. Desarrollo de accesos para minusválidos. 5. Acceso a la información sin distinciones y censura. |
| Medio ambiente | <p>Prácticas medioambientales</p> <p>RSB interna</p> |
| | <ol style="list-style-type: none"> 1 Desarrollo de políticas de ahorro de energía. 2 Desarrollo de políticas de reciclaje. 3 Desarrollo de políticas o procedimientos en los que se pueda prescindir del papel (impresiones, afiches, papelería en general) |
| Frente externo social | <p>RSB Externa</p> |
| | <p>Desarrollo de prácticas de desarrollo social y rescate de elementos patrimoniales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Desarrollo de espacios y actividades de inclusión con la diversidad sexual. |

| | |
|-----------------------|--|
| | <p>2 Desarrollo de espacios y contenidos enfocado hacia las minorías étnicas locales.</p> <p>3 Desarrollar y promover los principios declarados en los DD.HH. como por ejemplo: derecho a la igualdad, derechos económicos, sociales y culturales, derecho a la vida privada y la información etc.</p> <p>4 Desarrollo de fuentes de entretenimiento y ocio</p> <p>5 Desarrollo de espacios y recursos necesarios para niños, jóvenes y adultos.</p> |
| Medio ambiente | <p>Prácticas medioambientales</p> <p>RSB externa</p> |
| | <p>1 Desarrollo de campañas o proyectos relacionados con la promoción del reciclaje de papel proveniente del material bibliográfico descartado.</p> |

7.1 REFERENCIAS

7.1.1 Referencias bibliográficas

Aldunate, L.; Peirano, F.2008. Responsabilidad Social Empresarial en Chile: enfoque interno. Seminario de Título Ingeniero Comercial, Mención Administración. Santiago. Universidad de Chile. Facultad de Economía y Negocios. 10 p.

Baltera, P.; Díaz, E. 2005. Cuaderno de Investigación N°25. Responsabilidad Social Empresarial: alcances y potencialidades en materia laboral. Santiago, Dirección del Trabajo.23 p.

Civallero, E.2011. El rol de la biblioteca en la inclusión social. Jornadas de Gestión de la Información “De la responsabilidad al compromiso social” organizadas por SEDIC (Asociación Española de Documentación e Información) .2011. Jornada XIII de gestión de la Información. Madrid. pp. 10 - 11

Cortina, A.1994. Ética mínima: introducción a la filosofía práctica. 4 ed. Madrid, Tecnos. 295p.

Chile.2012. Constitución Política de la República de Chile Decreto supremo n° 100: texto refundido coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile. Santiago de Chile. Lexnova. 96 p.

Ferrater, J. 2001.Diccionario de filosofía. Barcelona, Ariel. 856 p. v.1, 2.

Jonas.Hans. 1992. El principio de responsabilidad: ensayo de una ética para la civilización tecnológica. Barcelona, Herder. 349 p.

Ley Nº 17.161. Colegio de Bibliotecarios de Chile. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago de Chile, lunes 10 de julio de 1969.

Presupuesto para libros en bibliotecas públicas aumenta 53% en últimos cinco años. La Tercera. Santiago de Chile. 17 de abril de 2011. 11 p. Col. 4 En: País.

Rementería, A. 2008. Políticas Bibliotecarias: análisis y diagnóstico de las bibliotecas chilenas. Santiago de Chile. Universidad Bolivariana. 479 p.

Teixido, S.: 2012. Ninguna empresa en una isla. Qué pasa, 2160: 60-75.

7.1.2 Referencias electrónicas

Acción RSE.2012.Quienes somos (en línea), Santiago, Chile. Disponible en:
<http://www.accionrse.cl/contenidos.php?id=2> Consultado 14 de agosto.2012

Biblioteca Pública de Pirque. 2012. Quienes somos. (en línea). Santiago, CH. Disponible en
<http://www.biblioredes.cl/bibliotecas/4150/qui%C3%A9nes-somos> . Consultado 3 enero. 2013

Bustamante, A.; y Padial León, A. 2003. Perspectiva ética y deontológica de la profesión bibliotecaria (en línea). Biblios: revista de bibliotecología y ciencias de la información.
<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/6206/1/Bustamante.pdf> . Consultado 16 set.2012.

Centro Bibliotecario de Puente Alto.2012.Nuestra Biblioteca. (en línea). Santiago, CH. Disponible. <http://www.centrobibliotecario.cl/nuesbiblio.asp>.Consultado 2 enero. 2013.

Cortina, Adela. 20 de febrero de 1998. Ética de las profesiones (en línea). Madrid, España. Disponible en.
http://elpais.com/diario/1998/02/20/opinion/887929205_850215.html.Consultado 2 agosto. 2012

Civallero, E. 2006. Responsabilidad social del bibliotecario en América Latina: un [fallido] intento de ensayo (en línea). Biblios: revista de bibliotecología y ciencias de la información.
http://eprints.rclis.org/7312/1/Responsabilidad_social.pdf . Consultado 10 set. 2012

Civallero, E.2005. El rol social de las bibliotecas públicas en Latinoamérica Algunos conceptos y líneas de acción desde una perspectiva progresista (en línea).Córdoba, AR. Disponible en <http://bitacoradeunbibliotecario.blogspot.com/>.Consultado 15 agosto 2012.

Executive Excellence. 2012. Responsabilidad Social y ONG. Madrid, ESP. Disponible en: http://www.eexcellence.es/index.php?option=com_content&view=article&id=235:responsabilidad-social-y-ong&catid=57:fundacion-luis-vives&Itemid=67. Consultado 10 de enero 2013.

Entel.2012.Información Corporativa (en línea), Santiago, Chile. Disponible en: <http://www.entel.cl/corporaciones/> .Consultado 15 agosto. 2012

Fundación Prohumana. 2012. Que es la Responsabilidad Social Empresarial (en línea), Santiago, Chile, Disponible en: http://www.prohumana.cl/ranking_nacional_rse/ Consultado 15 agosto. 2012

IFLA. 2012. Código de ética de la IFLA para Bibliotecarios y otros trabajadores de la información. (en línea). <http://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/spanishcodeofethicsfull.pdf> . Consultado 18 de enero. 2013

Liduvina, M.; Clavero, S.2010. Algunas reflexiones sobre la ética de los profesionales de la información y la bibliotecología. (en línea). <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v8n2/v8n2a798.pdf> .Consultado 18 de enero.2013

Menke Consultores. 2012. La Responsabilidad Social Empresarial (en línea), Santiago, Chile, Disponible en: <http://www.menke.cl/informacion/articulos/90-la-responsabilidad-social-empresarial.html> . Consultado 15 agosto. 2012

Quiroga, M.; Vargas, F. 2010. Trabajo social y responsabilidad social: notas para una discusión ideológica (en línea) Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe,

España y Portugal (Redalyc) <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39617422009> Consultado 16 set.2012.

Romero, Miguel.2010. Nueva Norma ISO 26000:2010 “Guía de Responsabilidad Social” (En línea). México, D.F. Disponible en: <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf> . Consultado 8 ago. 2012

Rosillón, L.: Villalobos, O. 2007.Razón y Palabra. La Clave de lo Comunicacional en el Liderazgo de las ONG. (en línea). Razón y Palabra. <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=199520735025> Consultado 18 de enero. 2013

Solarte, M. 2003. Ética y Moral de lo Público (en línea). Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana. Disponible en http://www.javeriana.edu.co/fcea/cuadernos_contab/vol3_n_16/vol3_16_11.pdf . Consultado 20 agosto 2012.

Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas .2012.Mision (en línea). Santiago, CH. Disponible en:http://www.bibliotecaspublicas.cl/Vistas_Publicas/publicContenido/contenidoPublicDetalle.aspx?folio=3885&idioma=0 . Consultado 02 ago.2012.

Solarte, M. 2003. Ética y Moral de lo Público (en línea). Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana. Disponible en http://www.javeriana.edu.co/fcea/cuadernos_contab/vol3_n_16/vol3_16_11.pdf . Consultado 20 agosto 2012.

UNESCO.1994. Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas (en línea).
Londres, ING. Disponible en
http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html .Consultado 16 ago.
2012.

Villareal, A. 2008. El protagonismo de las Organizaciones no Gubernamentales en las
relaciones internacionales: ejemplo de la apertura de espacios de participación a nuevos
sujetos internacionales en el siglo XX. (en línea) International Law: Revista Colombiana de
derecho Internacional. Disponible en
http://www.javeriana.edu.co/juridicas/pub_rev/documents/05ElprotagonismodelasOrganizaciones_000.pdf Consultado 18 de enero. 2013.

Valdés, M.2010. Las Bibliotecas Pública Chilenas: Breve historia y presente (En línea).
Infoconexión. Revista Chilena de Bibliotecología y Gestión de Información. Disponible en:
<http://eprints.rclis.org/15462/1/Infoconexion%20N%C2%B0%201,%202010,%20Vald%C3%A9s,%20Marcela.pdf>.Consultado 10 set. 2012.

ANEXO A INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Preguntas de encuesta

1. ¿Conoce usted el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (**RSE**)?

- ☐ Sí, lo conozco en profundidad.
- ☐ Lo conozco solamente a grandes rasgos como concepto.
- ☐ Nunca lo he escuchado.

2. La **RSE** es una herramienta de gestión empresarial desarrollada para el mejoramiento económico, social y medioambiental de la comunidad en la cual las empresas se sitúan. En este sentido, *¿Cree usted que esta herramienta puede ser aplicada por las bibliotecas?*

- ☐ Sí, es muy probable.
- ☐ Probablemente.
- ☐ Es poco probable.
- ☐ No lo sé.

3. Dentro de la organización a la cual pertenece la biblioteca (universidad, municipalidad, corporación municipal, etc.), ¿Se ha pensado en desarrollar o implementar la **RSE**?

☐ Sí.

☐ No.

- De ser afirmativa la respuesta anterior, ¿Hace cuánto tiempo se encuentra en desarrollo la **RSE**?

☐ De 1 a 2 años.

☐ Desde 3 años o más.

4. ¿Ha oído hablar sobre el tema de la Responsabilidad Social Bibliotecaria (**RSB**)?

☐ Sí, lo conozco en profundidad.

☐ Lo conozco solamente a grandes rasgos como concepto.

☐ Nunca lo he escuchado.

- La **RSB** corresponde a un conjunto de prácticas enfocadas a rescatar y desarrollar los elementos sociales insertos en la comunidad. Estas prácticas abordan los siguientes temas: rescate del patrimonio cultural local, inserción de minorías étnicas, sexuales, culturales y promoción del cuidado del medio ambiente. En consideración a estos puntos:

5. ¿Cuáles son las principales prácticas que de acuerdo a la gestión realizada en su unidad, podrían identificarse dentro de la **RSB**?
6. ¿Estas prácticas que podrían definirse como “posibles” componentes de la **RSB**, se encuentran evidenciadas a través de algún medio como: protocolos, manuales de procedimientos, página Web, otros?

☐ Sí.

☐ No.

De ser afirmativo, especifique cuales.

| |
|--|
| |
|--|

- La **RSE** desarrolla sus prácticas a través de dos frentes definidos como: **RSE interna y externa**. El frente **externo** se centra en poder minimizar el impacto que las empresas producen con su actividad desde el punto de vista medioambiental, y de producir un progreso social, más allá de su finalidad productiva y económica como empresas. Por otra parte, el **frente interno** se orienta al desarrollo integral de sus trabajadores, al interior de la organización. Desde este punto de vista:

- 7 ¿Qué elementos cree usted debiesen estar presentes en la construcción de una **RSB interna** (en base a lo descrito por medio de la **RSE interna**)
- 8 En cuanto al desarrollo de una **RSB externa**, ¿Qué elementos cree usted debiesen considerarse? (en base a lo descrito por medio de la **RSE externa**)

ANEXO B RESPUESTAS DE ENCUESTA

Respuestas de directores de Bibliotecas Públicas de la Provincia Cordillera – Región Metropolitana

1. ¿Conoce usted el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (**RSE**)?

R.1: Sí, lo conozco en profundidad.

R.2: Lo conozco solamente a grandes rasgos como concepto

2. La **RSE** es una herramienta de gestión empresarial desarrollada para el mejoramiento económico, social y medioambiental de la comunidad en la cual las empresas se sitúan. En este sentido, ¿Cree usted que esta herramienta puede ser aplicada por las bibliotecas?

R.1: Es poco probable.

R.2: Probablemente.

3. Dentro de la organización a la cual pertenece la biblioteca (universidad, municipalidad, corporación municipal, etc.) ¿Se ha pensado en desarrollar o implementar la **RSE**?

R.1: Sí.

R.2: No.

- De ser afirmativa la respuesta anterior, ¿Hace cuánto tiempo se encuentra en desarrollo la **RSE**?

R.1: Desde 3 años o más.

R.2: No aplica

4. ¿Ha oído hablar sobre el tema de la Responsabilidad Social Bibliotecaria (**RSB**)?

R.1: Nunca lo he escuchado

R.2: Nunca lo he escuchado.

- La **RSB** corresponde a un conjunto de prácticas enfocadas a rescatar y desarrollar los elementos sociales insertos en la comunidad. Estas prácticas abordan los siguientes temas: rescate del patrimonio cultural local, inserción de minorías étnicas, sexuales, culturales y promoción del cuidado del medio ambiente. En consideración a estos puntos:

5. ¿Cuáles son las principales prácticas que de acuerdo a la gestión realizada en su unidad, podrían identificarse dentro de la **RSB**?

- **R.1:** Todas las indicadas en la definición precedente, no obstante, como esta es una biblioteca pública por su sola definición y esencia debe brindar sus espacios y el más amplio acceso a recursos de lectura e información a TODA la comunidad. Dentro de sus directrices universales está el rescate de patrimonio y

el cuidado del medio ambiente, el cual es un tema que trasciende a todas las disciplinas.

- **R.2:** Recopilación de historia local. Desarrollo de talleres y publicación de libro que recupera parte de la historia local y el patrimonio sociocultural de la comuna. Talleres de huerta orgánica e hidroponía con énfasis en el reciclaje y cuidado del medio ambiente.

6. ¿Estas prácticas que podrían definirse como “posibles” componentes de la **RSB**, se encuentran evidenciadas a través de algún medio como: protocolos, manuales de procedimientos, página Web, otros?

R.1: Sí.

R.2: Sí.

- De ser afirmativo, especifique cuales:

R.1:

- Directrices, Declaraciones y Manifiestos: (Entre otros)
- Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública
- Declaración de caracas sobre la Biblioteca Pública como factor de desarrollo e instrumento de cambio en América Latina y El Caribe.
- Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas públicas y la libertad intelectual.
- Declaración de Copenhague

R.2: Publicación y pagina web

- La RSE desarrolla sus prácticas a través de dos frentes definidos como: RSE interna y externa. El frente externo se centra en poder minimizar el impacto que las empresas producen con su actividad desde el punto de vista medioambiental, y de producir un progreso social, más allá de su finalidad productiva y económica como empresas. Por otra parte, el **frente interno** se orienta al desarrollo integral de sus trabajadores, al interior de la organización. Desde este punto de vista:

7. ¿Qué elementos cree usted debiesen estar presentes en la construcción de una **RSB interna** (en base a lo descrito por medio de la **RSE interna**)

- **R.1:** Principalmente y aplicado a las bibliotecas públicas, cualquiera sea el tipo de “responsabilidad social” debe implicar al personal que trabaja en ellas, desde el auxiliar hasta y PRINCIPALMENTE a los profesionales a cargo de las funciones de estas instituciones, sensibilizándolos, formándolos y poniendo como eje de todas sus actuaciones a la sociedad y al aporte que se brinda – como empresa social - al desarrollo humano.
- **R.2:** Capacitación permanente. Participación en la toma de decisiones

8. En cuanto al desarrollo de una **RSB externa**, ¿Qué elementos cree usted debiesen considerarse? (en base a lo descrito por medio de la **RSE externa**)

- **R.1:** Introducir el concepto de sustentabilidad – más allá de sus implicancias económicas – sino más bien de aquellas que apuntan a cumplir metas en la gestión permanente de la institución, a proyectar las iniciativas y los logros al largo plazo, teniendo por norte el desarrollo humano en contextos de identidades locales y para la construcción de una sociedad más democrática e igualitaria.
- **R.2:** La biblioteca (en general) debe involucrarse en el progreso social de la comunidad en la que se encuentra inserta, a través de diversas iniciativas. Esto siempre estará condicionado a las facultades que el sistema dispone: recursos, infraestructura, personal.

De acuerdo a esto, puede avanzar en términos educativos, culturales, políticos e incluso como fuente de entretenimiento y ocio, todas variables que contribuyen a producir dicho progresos.

Respecto a temáticas específicas localizadas en esta comuna en particular, resulta fundamental la labor que la biblioteca debe realizar en el área de protección del medio ambiente, entendiendo que la comuna de Pirque es una zona agropolitana, en la que encontramos referentes culturales ligados a la vida rural y campesina, las que se encuentran fuertemente vinculadas y condicionadas por el medio ambiente.

También es importante comprender que la historia social y cultural de la comuna, se encuentra inserta en estas dinámicas, por tanto, el concepto de identidad territorial, está fuertemente inserto en el desarrollo de un medio ambiente protegido. Asimismo observamos a nuevos habitantes, generalmente jubilados o jóvenes profesionales, que desarrollan alguna actividad en la que el entorno es el motor principal para el desarrollo de sus acciones. Respecto a otras temáticas podría mencionar un fenómeno que se encuentra en pleno desarrollo, que surge producto de la sub-urbanización experimentada a partir de las transformaciones territoriales a raíz de la reforma agraria e incrementadas por la dictadura militar: La delincuencia y la drogadicción son fenómenos que se han ido incrementando y la biblioteca debiera generar espacios para la prevención.

- **Nombres de Directores/as encuestados/as**

1. **Nombre de encuestados/as:** Sabina Gálvez del Valle **(R.1)**

Cargo: Directora del Centro Bibliotecario de Puente Alto N°349

2. **Nombre de encuestados/as:** Luz Maulén Torres **(R.2)**

Cargo: Directora de Biblioteca Pública de Pirque N°190

